Rapport annuel

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances

Québec

CARRA

Le contenu de cette publication a été rédigé par la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances.

Site Internet de la CARRA

Le rapport annuel de la CARRA se trouve dans notre site Internet à l'adresse suivante :

www.carra.gouv.qc.ca

La forme masculine utilisée dans cette publication désigne aussi bien les femmes que les hommes et a pour seul but d'alléger le texte.

Dépôt légal - 2000
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-34538-X
ISSN 0825-6578

© Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport des activités de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances pour l'année 1998.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre délégué à l'Administration
et à la Fonction publique et président
du Conseil du trésor,

Jacques Léonard

Québec, avril 2000

Monsieur Jacques Léonard
Ministre délégué à l'Administration
et à la Fonction publique et
président du Conseil du trésor
Édifice H
875, Grande-Allée Est
Québec

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 160 de la Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport des activités de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances pour l'année 1998.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Le président,

Luc Bessette

Québec, avril 2000

Faits saillants

La CARRA a 25 ans

Le 22 décembre 1973, l'Assemblée nationale sanctionnait la Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics, qui instituait le RREGOP et qui créait la CARR (Commission administrative du régime de retraite) pour l'administrer. Au fil des années, l'organisme s'est vu confier la responsabilité de plusieurs autres régimes de retraite et est devenu officiellement en 1983 la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances.

Principal déposant de la Caisse de dépôt et placement du Québec

En date du 31 décembre 1998, la CARRA vient au premier rang pour ce qui est du montant annuel net de ses dépôts (433 millions de dollars au RREGOP et au RRPE) à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Elle occupe aussi le premier rang pour son avoir, soit 29,6 milliards de dollars au RREGOP et au RRPE à la valeur marchande de l'actif (27,5 milliards de dollars à la valeur comptable).

Création d'un site Internet

Le site Internet de la CARRA a été inauguré en mai 1998. L'architecture et le plan de réalisation du site ont été élaborés en collaboration avec l'ensemble des directions de la CARRA et en tenant compte de la nature des clientèles. Comme il était prévu, ce sont les blocs d'information les plus généraux comme l'historique et le mandat de l'organisme qui ont été versés en premier sur le site. On y a ajouté certaines publications destinées aux participants, aux prestataires et aux employeurs et on y versera graduellement de l'information sur les principaux régimes de retraite.

Implantation d'un système permanent d'avances de fonds

À l'automne 1998, le système d'avances de fonds qui avait été conçu dans le cadre du programme de départs volontaires (PDV) a été mis en œuvre sur une base permanente. Grâce aux avances ainsi versées, il est désormais possible d'assurer la continuité du revenu pour la presque totalité des demandes formulées au moins 30 jours avant la date réelle de la retraite, alors qu'auparavant la CARRA se fixait un délai de trois mois.

Bilan positif au Service à la clientèle

Les objectifs pour l'ensemble des activités liées à l'accessibilité aux services de renseignements ont été dépassés cette année. Ainsi, on a répondu en moyenne à 19 895 appels par mois alors que la cible était de 18 300 appels. De plus, 92 % des employeurs qui ont communiqué avec la CARRA ont obtenu une réponse dès leur premier appel, alors que la cible était fixée à 85 %. En outre, le personnel affecté au Service à la clientèle a répondu dans un délai de 25 jours à 96 % des lettres adressées à l'organisme, la cible étant établie à 70 %. Enfin, on a répondu dans un délai inférieur à 15 minutes à 90 % des clients qui se sont présentés aux bureaux de la CARRA, alors que la cible était de 80 %.

Participation à des expositions et à des salons d'information

Après une absence qui a duré plusieurs années, la CARRA a recommencé à participer à des expositions et à des salons d'information tenus dans diverses villes du Québec. En cours d'année, des représentantes de la CARRA ont donc participé à trois salons qui ont eu lieu respectivement à Montréal, Rouyn et Sherbrooke. Ces expériences se sont révélées fort positives et ont permis à la CARRA d'élargir sa présence auprès de ses clientèles.

Dépôt des évaluations actuarielles des principaux régimes de retraite

Les évaluations actuarielles du Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), du Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE), du Régime de retraite des enseignants (RRE), du Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et du Régime de retraite de certains enseignants (RRCE) ont été présentées aux comités de retraite en octobre 1998. Selon les résultats de ces évaluations, le taux de cotisation du RREGOP devrait être réduit à 4,69 % et celui du RRPE à 0 % si les prestations offertes par ces régimes demeurent inchangées.

Conversion des systèmes informatiques à l'an 2000

En cours d'année, la CARRA a complété les travaux de conversion à l'an 2000 de ses systèmes informatiques fonctionnant sur une plateforme centrale. De plus, elle a amorcé la refonte technologique du système SIG-Bénéfices, qui est essentiel à la gestion des prestations versées par la CARRA; cette refonte sera terminée au plus tard en juin 1999.

Table des matières

FAITS SAILLANTS 7

Message du président 11

Déclaration de la direction 12

Rapport de vérification interne 13

Présentation de la CARRA 15

Mandat, mission et valeurs de gestion 15

Clientèle et positionnement stratégique 16

Structure administrative 18

Ressources humaines et financières 19

Vision 19

Comités de retraite 21

Composition, rôle et activités des comités de retraite 21

Comités de vérification 22

Comités de réexamen 22

Comités de placement 22

Bilan des activités de la CARRA en 1998 25

Contexte 25

Champs d'activité, objectifs prioritaires, engagements (cibles) et résultats obtenus 26

Qualité des services à la clientèle et vérification interne 31

Autres réalisations importantes 31

Modifications législatives apportées aux régimes de retraite 34

Application d'autres lois ne relevant pas de la CARRA 35

Plan d'action pour 1999 37

Engagements (cibles) à l'égard de la clientèle du 1er janvier au 31 mars 1999 37

Engagements (cibles) à l'égard de la clientèle du 1er avril au 31 décembre 1999 37

Enjeux 38

Projets d'envergure 39

Aspects financiers des régimes de retraite 43

Capitalisation 43

Obligations des régimes envers les participants 43

Passif inscrit aux états financiers du gouvernement 43

Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec 43

Rendement des fonds et performance du gestionnaire en 1998 44

Croissance de l'actif 44

Principales statistiques en 1998 49

Annexes 63

Liste des lois et des autres dispositions législatives relevant en tout ou en partie de la CARRA 63

Liste des arbitres et des membres des comités de réexamen 64

Organigramme au 31 décembre 1998 20

Message du président

Après l'année fébrile que nous avons connue en 1997 avec le programme de départs volontaires (PDV), l'année 1998 devait être plus normale sur le plan des activités à exercer. Tel a été le cas, mais le personnel de la CARRA n'a pas chômé pour autant. En effet, l'on pourra, à la lecture de ce rapport, constater que la plupart des cibles que nous avions énoncées dans notre planification pour 1998 ont été atteintes et que la majorité des projets mis de l'avant se sont réalisés.

Sans reprendre les diverses réalisations de 1998, je crois important de souligner le virage réalisé avec succès dans l'accessibilité des services de renseignements. Grâce à des mesures énergiques, la CARRA a réussi à augmenter de plus de 44 % le nombre d'appels auxquels ont répondu les préposés aux renseignements et à réduire de 15 à 3 en moyenne le nombre d'appels infructueux effectués par un client avant d'obtenir la communication. Un autre élément important concerne les efforts accrus déployés pour joindre et informer les participants non actifs et, le cas échéant, leur accorder les prestations ou les autres avantages financiers auxquels ils ont droit. En 1998, la priorité a été accordée à la clientèle constituée des participants non actifs de 65 ans et plus. De plus, une stratégie de communication étalée sur quelques années et axée sur les quelque 303 000 participants non actifs a été approuvée par les comités de retraite.

L'analyse des activités de la CARRA en 1998 permet d'observer une situation particulière en ce qui a trait aux demandes de rachat de service. En effet, il aurait été normal que le nombre de ces demandes diminue après le programme de départs volontaires, mais nous avons vécu exactement le phénomène contraire, leur quantité étant de 21 % supérieure à la normale. Cette situation a bouleversé le plan que nous avions dressé en vue de réduire le nombre de demandes de rachat en attente de traitement. L'aspect positif que l'on peut en dégager est le fait que les participants des régimes que nous administrons sont de plus en plus sensibilisés à l'importance de mettre à jour leur dossier de participation avant d'atteindre l'âge de la retraite, ce qu'ils négligeaient trop souvent de faire dans le passé.

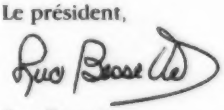
Un autre événement important en 1998 a été le dépôt des évaluations actuarielles à l'égard des principaux régimes de retraite administrés par la CARRA, notamment le RREGOP et le RRPE. Ces évaluations ont suscité beaucoup d'intérêt de la part des parties négociantes, puisqu'elles tenaient compte non seulement des répercussions du programme de départs volontaires, mais aussi des taux de rendement exceptionnels obtenus par les caisses de retraite des participants du RREGOP et du RRPE. En effet, grâce aux gains majeurs réalisés à ce chapitre, il s'est dégagé une marge de manœuvre importante, qui pourrait être utilisée pour augmenter les prestations versées en vertu de ces régimes ou pour réduire le taux de cotisation.

À la suite de ces évaluations actuarielles, la CARRA a également été sollicitée par les parties négociantes en vue de proposer des façons d'assouplir les dispositions des régimes qu'elle administre pour les rendre plus compréhensibles ou pour éliminer certains irritants. Ces assouplissements, ainsi que certaines bonifications à l'égard des régimes de retraite envisagées en tenant compte de la marge de manœuvre décrite dans les dernières évaluations actuarielles, seront donc au cœur des discussions entre les parties négociantes. Dans les mois à venir, il existe donc de fortes probabilités que les activités de notre organisme soient touchées par les négociations en cours, et ce, dès l'automne 1999. La CARRA se tient donc prête afin de déployer tous les efforts requis au moment opportun pour modifier sa planification et ses systèmes informatiques en vue de s'adapter à la situation sans pour cela compromettre l'incontournable passage à l'an 2000, pour lequel nous sommes déjà fort bien préparés.

Parallèlement aux discussions qui se déroulent sur les dispositions des régimes de retraite, nous continuerons d'insister auprès des parties négociantes pour que se réalise le projet de refonte de la déclaration annuelle. Ce projet nous semble indispensable afin d'assurer une gestion efficace à long terme des multiples données sur la participation qu'il faut enregistrer tout au long de la carrière des participants des régimes administrés par la CARRA.

Soulignons en terminant que 1998 aura été une année de réjouissances à l'occasion du 25e anniversaire de la création de la CARRA. Le point culminant des fêtes pour souligner cet anniversaire a été la soirée du 30 septembre 1998 au cours de laquelle la première rentière du RREGOP, madame Rose Danis, a été honorée. Cet hommage se voulait aussi la démonstration que les retraités et les participants de la CARRA sont constamment au centre de nos préoccupations.

Le président,



Luc Bessette

Déclaration de la direction

Les informations que renferme le *Rapport annuel 1998* sont sous la responsabilité de la direction de la CARRA. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et l'intégralité des données qui y sont présentées, sur la préparation et la publication des indicateurs de performance, sur la fiabilité des résultats obtenus et sur les explications fournies à l'égard de ces indicateurs et résultats.

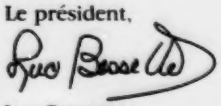
À notre connaissance, le *Rapport annuel 1998* de la CARRA :

- décrit fidèlement les mandats, les valeurs organisationnelles et les orientations stratégiques;
- reflète les mandats et les projets décrits;
- présente les principaux objectifs ainsi que les résultats opérationnels;
- traite des principales activités de l'organisme;
- présente des données conformes et fiables.

Au cours de l'année, nous avons maintenu, avec la collaboration des directeurs et des directrices, des systèmes d'information et des mesures de contrôle adéquats de manière à assurer l'atteinte des objectifs fixés dans le plan d'action.

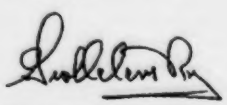
Les résultats obtenus au regard des indicateurs de performance qui sont énoncés dans le présent rapport annuel ont fait l'objet d'une présentation aux comités de retraite.

Le président,



Luc Bessette

Le vice-président,



Georges-Octave Roy

Québec, avril 2000

Rapport de vérification interne

Nous avons procédé à l'examen des données portant sur les indicateurs de performance présentées dans les pages 26 à 31 du rapport annuel de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances pour l'exercice terminé le 31 décembre 1998. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère vraisemblable de ces données en nous basant sur le travail réalisé au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Il a consisté essentiellement en prises de renseignements, en applications de procédés analytiques et en discussions portant sur les informations qui nous ont été fournies par l'unité autonome de service.

Le calcul des résultats présentés à la page 30 du rapport annuel, relativement au délai de versement des remboursements de cotisations découlant d'une cessation d'emploi, n'est pas conforme à la définition incluse dans le plan d'action annuel. Si le calcul avait été effectué tel que prévu dans le plan d'action annuel, les résultats obtenus auraient été inférieurs à ceux présentés dans le rapport annuel.

À l'exception du fait mentionné au paragraphe précédent, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les données examinées ne sont pas, à tous les égards importants, fiables et que les méthodes de calcul des indicateurs de performance ne sont pas conformes à celles définies dans le plan d'action annuel de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances.

La Direction des mandats spéciaux

Québec, le 28 juin 1999

Gouvernement du Québec
Ministère des Finances
Contrôleur des finances

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Présentation de la CARRA

La Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) a été constituée en 1973 en vertu de la Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics[1]. Ce régime est mieux connu sous le sigle RREGOP.

Elle est dirigée par un président nommé par le gouvernement du Québec après consultation des organisations syndicales et des associations de cadres désignées par la Loi sur le RREGOP. En plus d'assumer la direction de la CARRA et de son personnel, il doit veiller à l'exécution des décisions rendues par les comités de retraite qu'il préside. Il est assisté dans ses fonctions par un vice-président, aussi nommé par le gouvernement, et un secrétaire.

Mandat, mission et valeurs de gestion

La CARRA a le mandat d'administrer les régimes de retraite et d'assurances qui lui sont confiés par le gouvernement du Québec ou en vertu d'une loi.

Sa mission est de s'assurer que chaque participant et chaque prestataire des régimes qu'elle administre bénéficient des avantages auxquels ils ont droit.

Elle contribue aussi à l'évolution des régimes de retraite en réalisant des études concernant leur administration ainsi que des études actuarielles, fiscales et autres à l'intention des parties négociantes et des comités de retraite.

Pour bien réaliser sa mission, la CARRA s'est donné les valeurs de gestion suivantes :

Au chapitre de l'amélioration de la qualité des produits et des services, chacun de ses produits et services doit être :

- accessible;
- complet et adapté aux besoins de ses différents clients;
- offert au moment opportun et avec diligence;
- de première qualité du premier coup;
- perçu comme personnalisé par le client lui-même;
- conforme aux lois, règlements et normes;
- offert avec une attitude d'écoute, d'ouverture d'esprit et de compréhension (empathie).

Quant à la confiance manifestée à l'égard des ressources humaines, elle se traduit par :

- la participation des membres du personnel à la prise de décisions, particulièrement celles qui concernent directement leur travail;
- la reconnaissance de la contribution apportée par chaque membre;
- la recherche d'idées novatrices;
- l'encouragement à anticiper les situations pouvant causer un préjudice aux clients et à déployer les efforts nécessaires pour les prévenir ou les corriger.

Enfin, concernant la qualité de la gestion, elle se traduit par :

- des méthodes administratives simples et des moyens souples;
- un style de gestion mobilisateur et axé sur la participation de tout le personnel;
- la consolidation de l'esprit d'équipe, notamment en encourageant le travail en équipe;
- des attentes claires à tous les paliers;
- l'évaluation des résultats obtenus;
- une vision globale dans la prise de décisions.

1. L.R.Q., chapitre R-10.

Présentation de la CARRA

La Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) a été constituée en 1973 en vertu de la Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics[1]. Ce régime est mieux connu sous le sigle RREGOP.

Elle est dirigée par un président nommé par le gouvernement du Québec après consultation des organisations syndicales et des associations de cadres désignées par la Loi sur le RREGOP. En plus d'assumer la direction de la CARRA et de son personnel, il doit veiller à l'exécution des décisions rendues par les comités de retraite qu'il préside. Il est assisté dans ses fonctions par un vice-président, aussi nommé par le gouvernement, et un secrétaire.

Mandat, mission et valeurs de gestion

La CARRA a le mandat d'administrer les régimes de retraite et d'assurances qui lui sont confiés par le gouvernement du Québec ou en vertu d'une loi.

Sa mission est de s'assurer que chaque participant et chaque prestataire des régimes qu'elle administre bénéficient des avantages auxquels ils ont droit.

Elle contribue aussi à l'évolution des régimes de retraite en réalisant des études concernant leur administration ainsi que des études actuarielles, fiscales et autres à l'intention des parties négociantes et des comités de retraite.

Pour bien réaliser sa mission, la CARRA s'est donné les valeurs de gestion suivantes :

Au chapitre de l'amélioration de la qualité des produits et des services, chacun de ses produits et services doit être :

- accessible;
- complet et adapté aux besoins de ses différents clients;
- offert au moment opportun et avec diligence;
- de première qualité du premier coup;
- perçu comme personnalisé par le client lui-même;
- conforme aux lois, règlements et normes;
- offert avec une attitude d'écoute, d'ouverture d'esprit et de compréhension (empathie).

Quant à la confiance manifestée à l'égard des ressources humaines, elle se traduit par :

- la participation des membres du personnel à la prise de décisions, particulièrement celles qui concernent directement leur travail;
- la reconnaissance de la contribution apportée par chaque membre;
- la recherche d'idées novatrices;
- l'encouragement à anticiper les situations pouvant causer un préjudice aux clients et à déployer les efforts nécessaires pour les prévenir ou les corriger.

Enfin, concernant la qualité de la gestion, elle se traduit par :

- des méthodes administratives simples et des moyens souples;
- un style de gestion mobilisateur et axé sur la participation de tout le personnel;
- la consolidation de l'esprit d'équipe, notamment en encourageant le travail en équipe;
- des attentes claires à tous les paliers;
- l'évaluation des résultats obtenus;
- une vision globale dans la prise de décisions.

1. L.R.Q., chapitre R-10.

Clientèle et positionnement stratégique

En 1998, la clientèle de la CARRA était composée d'environ :

- 510 000 participants[2] des différents régimes de retraite;
- 175 000 prestataires[3], dont 156 000 retraités;
- 303 000 participants non actifs[2];
- 1 600 employeurs des secteurs public, parapublic, municipal et supra-municipal.

Le nombre de participants en 1998, soit 510 000, a diminué en raison du nombre élevé de personnes qui ont pris leur retraite dans le cadre du programme de départs volontaires (PDV). Ce programme aura également pour effet de ralentir la croissance du nombre de retraités au cours des prochaines années, car bon nombre de personnes ont anticipé la date de la prise de leur retraite pour profiter des mesures qui leur étaient offertes. Le nombre de prestataires continuera malgré tout à croître, notamment en raison du vieillissement de la population active.

Fait à noter, les quatre principaux régimes de retraite (RREGOP[4], RRPE[5], RRE[6], RRF[7]) regroupent 98 % des participants et 94 % des prestataires.

La CARRA entretient des rapports étroits avec de nombreuses associations regroupant la majorité de ses prestataires, participants et employeurs. Elle collabore aussi avec plusieurs administrateurs de régimes de retraite, notamment ceux des autres provinces canadiennes et du gouvernement fédéral.

La CARRA existe depuis 25 ans et les figures 1 et 2 ci-après montrent la croissance de sa clientèle depuis sa création en 1973. Quant au tableau, il illustre le nombre de participants non actifs au 31 décembre 1997.

Évolution du nombre de participants[8] entre 1973 et 1998

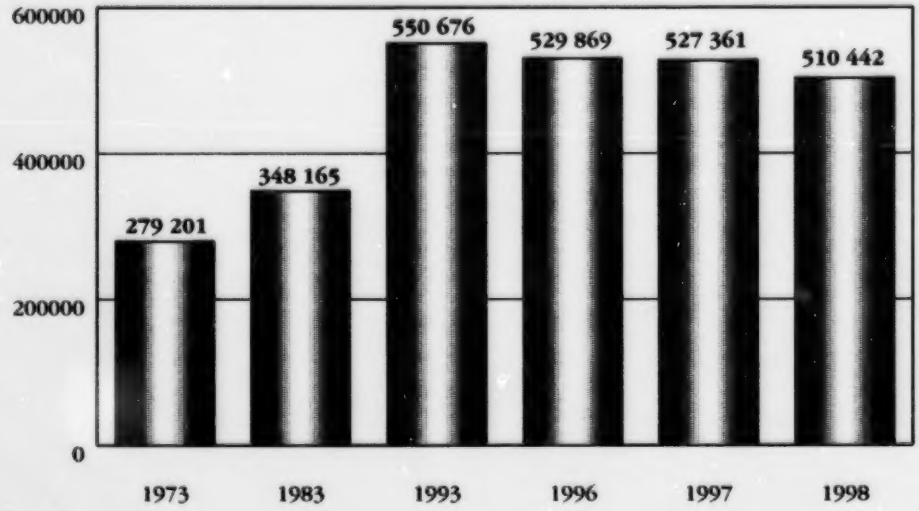


Figure 1

2. Le terme participant désigne toute personne ayant travaillé durant l'année ou une partie de l'année pour un employeur assujetti à l'un des régimes de retraite administrés par la CARRA, tandis que le terme participant non actif désigne toute personne qui a cessé de travailler pour un tel employeur, qui n'a pas pris sa retraite et qui a droit à un remboursement de ses cotisations ou à des prestations qui n'ont pas encore été acquittées ni servies.
3. Le terme prestataire désigne toute personne qui, à quelque titre que ce soit (retraité, conjoint, enfant), a droit à une prestation en vertu d'un régime de retraite.
4. RREGOP : le Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics.
5. RRPE : le Régime de retraite du personnel d'encadrement. Il importe de préciser que cette appellation est utilisée par la CARRA à des fins administratives pour décrire les dispositions spéciales du RREGOP établies à l'intention des participants non syndicables de ce régime.
6. RRE : le Régime de retraite des enseignants.
7. RRF : le Régime de retraite des fonctionnaires.
8. Ces données englobent les personnes qui ont travaillé durant l'année ou une partie de l'année pour un employeur assujetti à l'un des régimes de retraite administrés par la CARRA. Elles englobent aussi les personnes en congé sans traitement toute l'année.

Évolution du nombre de prestataires entre 1973 et 1998 et projection pour l'an 2008

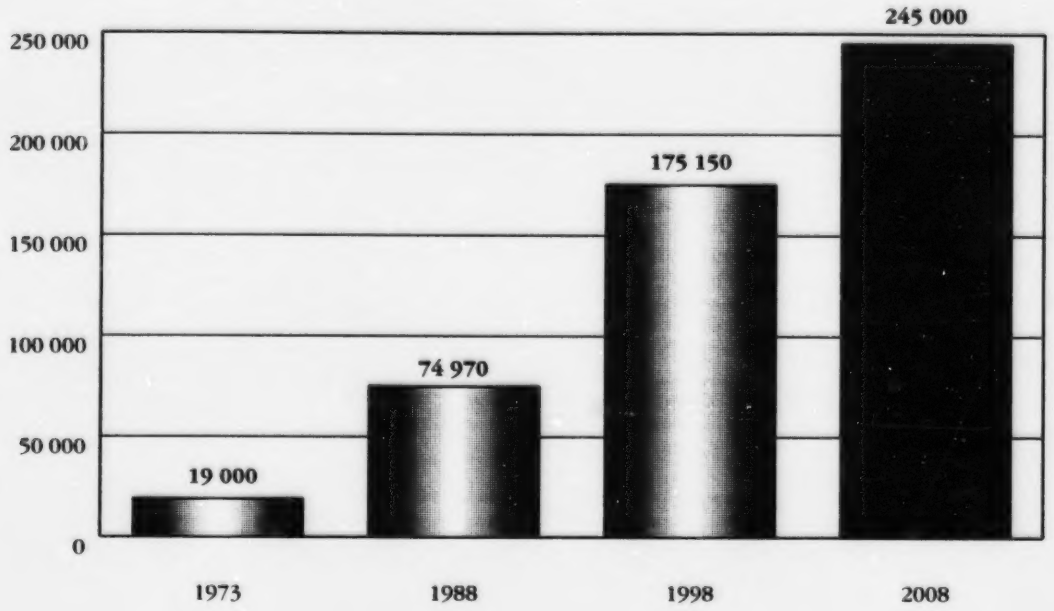


Figure 2

Nombre de participants non actifs au 31 décembre 1997[9]

RREGOP	280 200
RRPE	7 100
RRE	11 800
RRF	1 100
Autres régimes	2 200
Total	302 400

Une position stratégique enviable

La CARRA est l'un des principaux administrateurs de régimes de retraite au Canada pour ce qui regarde le nombre de participants actifs et de prestataires et aussi pour l'importance des sommes en cause. De plus, elle doit administrer un éventail de régimes beaucoup plus grand que celui des autres administrateurs, soit 23[10] régimes collectifs ou particuliers, en plus de remplir certaines fonctions en matière d'assurance-vie.

Par contre, il importe de souligner que la clientèle de l'Ontario, de la Colombie-Britannique et de l'Alberta comprend un nombre important d'employés du secteur municipal. Au niveau municipal, la CARRA administre uniquement les régimes de retraite des maires et des conseillers municipaux.

Juridiction	Nombre d'administrateurs	Nombre de régimes de retraite administrés	Clientèle (participants actifs et prestataires)
Gouvernement fédéral	4	5	670 000
Ontario	8	9	770 000
Colombie-Britannique	1	9	285 000
Alberta	2	9	207 000
Québec	1	23	615 000[11]

9. Le nombre de participants non actifs est une donnée qui est déterminée pour la dernière année au cours de laquelle la CARRA a validé et traité les données de participation transmises par les employeurs des secteurs public et parapublic, c'est-à-dire 1997.

10. Le nombre de régimes de retraite administrés par la CARRA est passé de 24 à 23 en 1998 en raison de l'abrogation de l'arrêté en conseil 4104-76 portant sur le Régime de retraite pour le président-directeur général de la Société de transport de la Ville de Laval.

11. Ce chiffre a été obtenu en additionnant le nombre de prestataires au 31 décembre 1997 avec celui des participants actifs au 31 décembre 1997. Dans ce tableau, le terme participant actif désigne généralement toute personne qui exerçait, au 31 décembre 1997, une fonction visée pour un employeur assujetti à l'un des régimes de retraite administrés par la CARRA.

Les régimes de retraite

Les quatre régimes les plus importants en ce qui a trait au nombre de participants sont :

- le Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP);
- le Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE);
- le Régime de retraite des enseignants (RRE); et
- le Régime de retraite des fonctionnaires (RRF).

Dans le cadre de l'administration de ces quatre régimes, la CARRA est habilitée[12] à négocier et à conclure avec l'accord des comités de retraite des ententes de transfert. Ces dernières peuvent être conclues avec les gouvernements des autres provinces et celui du Canada, avec tout employeur ou organisme disposant d'un régime de retraite et, par extension, avec tout autre organisme qui administre un régime de retraite à titre de mandataire. À la fin de 1998, on comptait 110 ententes de transfert en vigueur. Au cours de l'année, 586 personnes ont profité de ces ententes au moment de leur arrivée au sein du secteur public ou de leur départ de celui-ci.

La CARRA administre également en tout ou en partie un certain nombre de régimes collectifs ou particuliers créés en vertu de plusieurs autres lois, arrêtés en conseil, décrets et règlements[13].

Les régimes de prestations supplémentaires

Le gouvernement du Québec offre des régimes de prestations supplémentaires aux membres de l'Assemblée nationale, aux juges de la Cour du Québec et à certains membres de l'administration supérieure. En vertu de ces régimes, des prestations supplémentaires sont versées aux personnes qui prennent leur retraite depuis l'entrée en vigueur, en 1992, des règles en matière d'aide fiscale à l'épargne-retraite adoptées par le gouvernement fédéral.

Les régimes d'assurances

Il importe de mentionner que la CARRA administre les régimes d'assurances suivants :

- le régime de base en assurance-vie des employés des secteurs public et parapublic; et
- le régime d'assurance-vie excédentaire au régime de base, qui est prévu pour des employés et retraités de l'ancienne Commission des accidents du travail.

12. En vertu de l'article 158 de la Loi sur le RREGOP.
13. La liste de ces lois, arrêtés en conseil, décrets et règlements figure en annexe.

Rôle économique

La CARRA administre le régime de retraite d'environ la moitié des Québécois qui participent à un régime mis sur pied par leur employeur. Elle verse des prestations à près du tiers des Québécois qui reçoivent une rente de retraite d'un régime de pension agréé (RPA). En 1998, elle a versé 2,861 milliards de dollars en prestations, dont 55,3 millions de dollars sous forme de remboursements de cotisations.

Structure administrative

La Direction générale de la CARRA est constituée du président, du vice-président et du secrétaire. Ce dernier, en plus d'agir comme secrétaire des comités de retraite, s'occupe des activités liées à la vérification interne. À ces trois personnes se joignent les directeurs de la CARRA pour former le Comité de direction générale.

Les activités opérationnelles de la CARRA sont regroupées principalement au sein des trois directions suivantes : la Direction de la participation, la Direction des rentes de retraite et la Direction des services à la clientèle.

Les cinq autres directions soutiennent sur les plans administratif et technique ces directions opérationnelles. Il s'agit de la Direction de l'actuariat et du développement, de la Direction des finances et de l'administration, de la Direction des ressources humaines, de la Direction des systèmes et des technologies et de la Direction des affaires juridiques.

Le personnel de direction

Présidence
Luc Bessette

Vice-présidence
Georges-Octave Roy

Secrétariat et Direction des affaires juridiques
Serge Birtz

Direction de l'actuariat et du développement
Denis Leclerc

Direction de la participation
Marc Landry

Direction des finances et de l'administration
Michel Lagueux

Direction des rentes de retraite
Martin Fortier

Direction des ressources humaines
Carmen Robertson

Direction des services à la clientèle
Diane Bergeron

Direction des systèmes et des technologies
Pierre Bouchard

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Ressources humaines et financières

La CARRA disposait de 375 postes réguliers en 1998, soit le même nombre que pour l'année précédente. Les frais d'administration se sont élevés à 28 343 358 $, dont une somme de 25 959 197 $ pour les frais d'administration généraux et une autre de 2 384 161 $ pour les dépenses additionnelles reliées au programme de départs volontaires et à certaines autres activités. De plus, la CARRA a effectué des dépenses en capital de 2 650 087 $ pour le développement de systèmes informatiques et l'achat de matériel informatique et de logiciels. Ces frais sont décrits dans le document intitulé *États financiers 1998* joint au présent rapport d'activité. Le tableau ci-après illustre la ventilation des postes réguliers par catégorie d'emploi.

Répartition des postes réguliers au 31 décembre 1998 par catégorie d'emploi

Catégorie d'emploi	Total	%
Hors cadres	2	0,5 %
Cadres supérieurs	12	3,2 %
Cadres intermédiaires	8	2,1 %
Professionnels	107	28,5 %
Techniciens	58	15,5 %
Personnel de bureau	187	49,9 %
Ouvriers	1	0,3 %
Total	375	100 %

Vision

En misant sur ses acquis et sur ses forces, la CARRA vise à être reconnue comme l'un des organismes les plus performants du secteur public pour les motifs suivants :

- **Ses clients doivent bénéficier des avantages auxquels ils ont droit et recevoir des produits et des services de qualité.**
- **Son expertise doit appuyer une évolution ordonnée et cohérente des régimes de retraite.**
- **Ses employés doivent être compétents et responsables.**
- **Ses coûts d'administration doivent être concurrentiels.**

Ressources humaines et financières

La CARRA disposait de 375 postes réguliers en 1998, soit le même nombre que pour l'année précédente. Les frais d'administration se sont élevés à 28 343 358 $, dont une somme de 25 959 197 $ pour les frais d'administration généraux et une autre de 2 384 161 $ pour les dépenses additionnelles reliées au programme de départs volontaires et à certaines autres activités. De plus, la CARRA a effectué des dépenses en capital de 2 650 087 $ pour le développement de systèmes informatiques et l'achat de matériel informatique et de logiciels. Ces frais sont décrits dans le document intitulé *États financiers 1998* joint au présent rapport d'activité. Le tableau ci-après illustre la ventilation des postes réguliers par catégorie d'emploi.

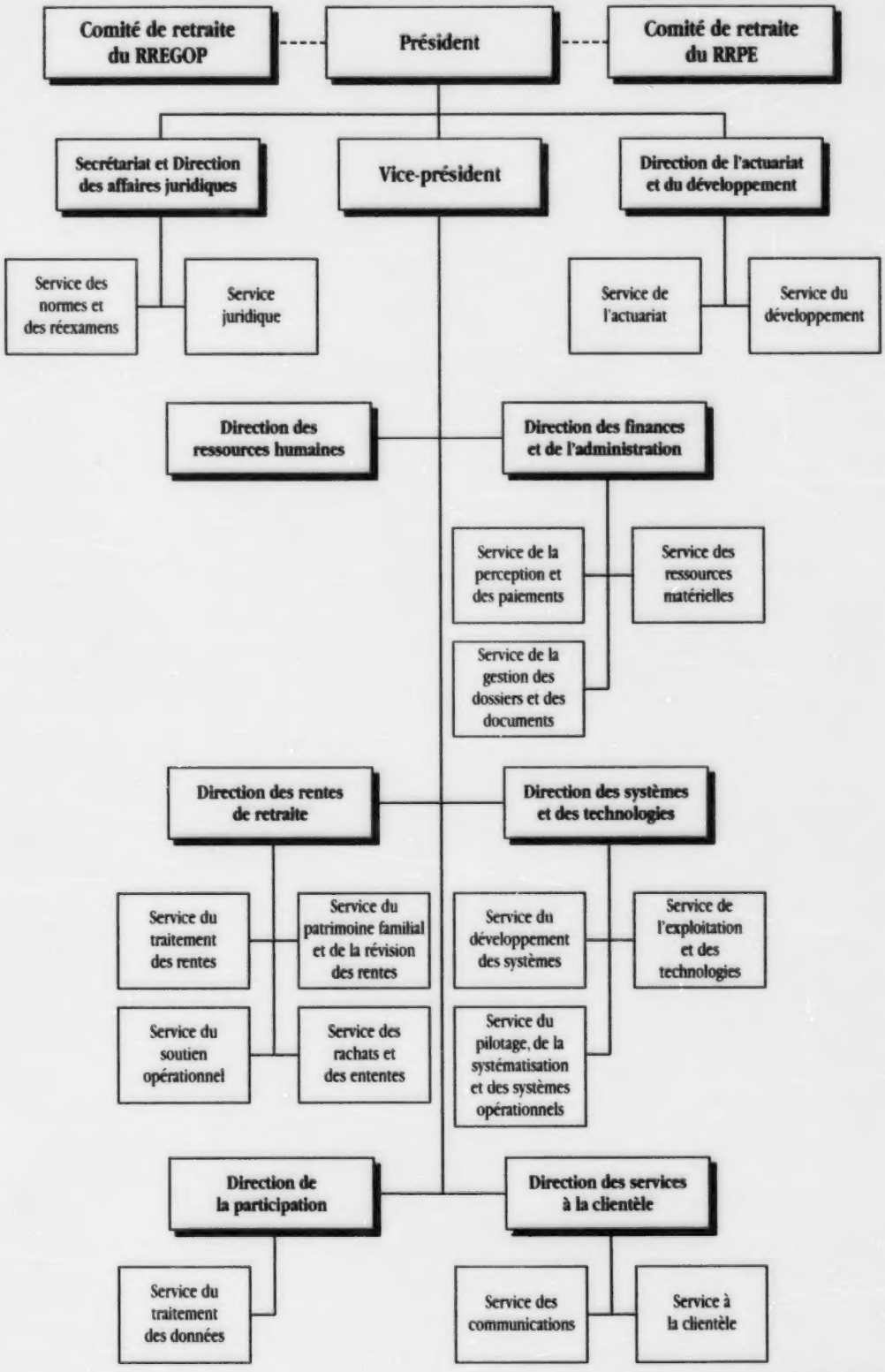
Répartition des postes réguliers au 31 décembre 1998 par catégorie d'emploi

Catégorie d'emploi	Total	%
Hors cadres	2	0,5 %
Cadres supérieurs	12	3,2 %
Cadres intermédiaires	8	2,1 %
Professionnels	107	28,5 %
Techniciens	58	15,5 %
Personnel de bureau	187	49,9 %
Ouvriers	1	0,3 %
Total	375	100 %

Vision

En misant sur ses acquis et sur ses forces, la CARRA vise à être reconnue comme l'un des organismes les plus performants du secteur public pour les motifs suivants :

- **Ses clients doivent bénéficier des avantages auxquels ils ont droit et recevoir des produits et des services de qualité.**
- **Son expertise doit appuyer une évolution ordonnée et cohérente des régimes de retraite.**
- **Ses employés doivent être compétents et responsables.**
- **Ses coûts d'administration doivent être concurrentiels.**



Organigramme au 31 décembre 1998

Comités de retraite

Composition, rôle et activités des comités de retraite

Le 1er janvier 1997 entrait en vigueur la Loi concernant la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances et modifiant diverses dispositions législatives en matière de retraite. En vertu de cette loi, de nouveaux pouvoirs ont été accordés au Comité de retraite du RREGOP, qui existait déjà au sein de la CARRA depuis le 1er juillet 1983, et un second comité de retraite a été créé pour le Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). De plus, conformément aux dispositions de cette loi, un comité de vérification, un comité de placement et des comités de réexamen ont été créés sous chaque comité de retraite.

Composition

Ces comités de retraite sont paritaires et chacun se compose du président de la CARRA et de quatorze autres membres nommés par le gouvernement pour un mandat de deux ans. Parmi eux, sept sont issus des organisations syndicales ou des associations de cadres et sept de l'Administration. Les prestataires sont représentés au sein du Comité de retraite du RREGOP par l'un des membres des organisations syndicales. Le secrétaire et directeur des affaires juridiques de la CARRA agit d'office à titre de secrétaire des deux comités de retraite.

Rôle

Les membres de ces comités de retraite remplissent les fonctions suivantes :

- réexaminer les décisions prises par la CARRA à l'égard des participants et des prestataires;
- approuver le budget de la CARRA affecté à l'administration des régimes de retraite[14] qui les concernent;
- établir, conjointement avec la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ), une politique de placement à l'égard des fonds provenant des cotisations des employés;
- examiner les projets d'états financiers du ou des régimes qui relèvent de leur compétence et produire un rapport à la CARRA à ce sujet;
- requérir de la CARRA, tous les trois ans, la production d'évaluations actuarielles à l'égard de certains régimes de retraite et nommer un actuaire-conseil chargé de leur produire un rapport sur la pertinence des hypothèses utilisées pour ces évaluations;
- approuver le plan d'action annuel de la CARRA et prendre des décisions relatives aux services que la CARRA peut dispenser dans la mesure où les frais d'administration ne sont pas touchés;
- requérir de la CARRA des études portant sur l'administration des régimes, conseiller le Ministre et la CARRA et formuler des recommandations concernant l'application des dispositions du régime concerné.

Activités en 1998

Durant la dernière année, les comités de retraite ont été saisis de plusieurs dossiers concernant l'administration et l'application des régimes de retraite relevant de leur compétence. Leurs principales activités ont consisté à prendre des décisions ou à formuler des recommandations sur, entre autres, les éléments suivants :

- diverses modifications législatives et réglementaires;
- l'approbation de nouvelles ententes de transfert de régime de retraite;
- la désignation des membres devant faire partie du comité des actuaires, dont le mandat est d'analyser le taux de la réduction actuarielle applicable au montant de rente négatif prévu dans les règlements sur le partage des droits accumulés dans un régime de retraite;
- l'analyse des commentaires et des recommandations des membres des comités de réexamen et les suites à donner;
- la nomination de certains membres et de membres substituts aux comités de réexamen et la nomination de certains membres des comités de vérification et des comités de placement;
- l'approbation du *Plan d'affaires 1998-2001* de la CARRA;
- l'approbation du plan d'action annuel et des prévisions budgétaires de la CARRA pour l'exercice financier 1998-1999;
- la nomination d'un actuaire-conseil chargé d'évaluer la pertinence des hypothèses utilisées par les actuaires de la CARRA pour la production des principales évaluations actuarielles.

Les membres des comités de retraite ont également pris acte du dépôt des évaluations actuarielles du RREGOP, du RRPE, du RRE, du RRF et du RRCE ainsi que des impacts démographique et financier du programme de départs volontaires.

Parmi les activités des comités de retraite en 1998, il importe aussi de souligner les rencontres régulières avec les représentants de la Caisse de dépôt et

14. Dans le cas du Comité de retraite du RREGOP, il s'agit du RREGOP, du RRE, du RRF, des régimes créés en vertu des articles 9, 10 et 10.0.1 de la Loi sur le RREGOP et du Régime de retraite de certains enseignants (RRCE). Dans le cas du Comité de retraite du RRPE, il s'agit uniquement du régime de retraite destiné au personnel non syndicable.

placement du Québec et leur conseiller en placement, ainsi que leur participation à un séminaire, organisé par la CARRA, sur les placements à l'étranger.

Comités de vérification

Le Comité de retraite du RREGOP et le Comité de retraite du RRPE ont constitué chacun un comité de vérification formé de quatre de leurs membres. Chaque comité de vérification a tenu cinq réunions au cours de l'année, dont trois conjointement; ces comités examinent les projets d'états financiers du régime de retraite relevant de leur compétence et ils transmettent périodiquement un rapport sur leurs travaux à leur comité de retraite respectif.

Lors de leurs séances de travail, les membres de ces comités examinent la façon dont la CARRA administre le régime qui relève de leur compétence et formulent, le cas échéant, des recommandations à cet égard au comité de retraite dont ils dépendent. De plus, ils doivent prendre connaissance des rapports du Vérificateur général et des vérificateurs internes de la CARRA. Le secrétaire et directeur des affaires juridiques de la CARRA agit également à titre de secrétaire des comités de vérification.

Comités de réexamen[15]

Chaque comité de retraite a délégué la responsabilité de réexaminer les décisions prises par la CARRA à l'endroit des participants et des prestataires qui en formulent la demande à des comités de réexamen. Ces derniers sont constitués selon le réseau (fonction publique, éducation, santé et services sociaux) ou selon la clientèle (personnel non syndicable cotisant au RRE ou au RRF et participants du RRPE).

D'autres comités de réexamen ne relevant pas des comités de retraite du RREGOP et du RRPE ont été mis sur pied afin de traiter les demandes formulées par les participants du Régime de retraite des agents de la paix en services correctionnels (RRAPSC) et du Régime de retraite des élus municipaux (RREM).

Les comités de réexamen sont composés de quatre membres, dont deux représentent le gouvernement et deux représentent les employés. Ils étudient les demandes et rendent une décision qui est ensuite transmise au requérant après avoir été signée par le secrétaire et directeur des affaires juridiques de la CARRA. Lorsque les opinions des membres d'un comité sont partagées également, le dossier est soumis directement à un arbitre désigné par le gouvernement du Québec, sur la recommandation des comités de retraite. Toutefois, pour les cas reliés au Régime de retraite des élus municipaux (RREM), la décision prise initialement par la CARRA est alors maintenue, mais il est possible d'interjeter appel auprès du Tribunal administratif du Québec.

En 1998, 694 demandes de réexamen ont été présentées au greffe des réexamens et 490 demandes ont été traitées par les comités.

15. La liste des arbitres et des membres des comités de réexamen se trouve en annexe.

Depuis le 1er janvier 1995, toute personne non satisfaite d'une décision en réexamen peut interjeter appel, dans les 90 jours suivant la mise à la poste de cette décision, en s'adressant à un arbitre désigné par le gouvernement du Québec, sur la recommandation des comités de retraite. Cependant, les cas reliés au RREM sont toujours soumis au Tribunal administratif du Québec. En 1998, 78 demandes d'appel ont été transmises aux trois arbitres[15] ainsi nommés, tandis que 62 dossiers ont été traités par ces derniers. Des seize dossiers en suspens au Tribunal administratif du Québec, cinq ont été traités.

À la suite d'une entente conclue avec le ministère de l'Éducation, le greffe des tribunaux de ce ministère se charge des communications avec les requérants et les arbitres de même que de la logistique entourant la tenue des audiences.

Comités de placement

Il existe deux comités de placement formés respectivement de quatre membres. L'un est constitué de quatre membres provenant du Comité de retraite du RREGOP et l'autre est formé de quatre membres du Comité de retraite du RRPE. Dans chaque cas, deux de ces membres représentent l'Administration et les deux autres représentent les participants.

Ces comités assistent les comités de retraite dans leurs activités de suivi et de mise à jour de la politique de placement à l'égard des fonds provenant des cotisations des employés visés par le régime de retraite relevant de leur compétence respective. Les comités détiennent un pouvoir de recommandation.

Pour remplir leur mandat, ils travaillent en étroite collaboration avec le personnel de la CARRA et de la CDPQ, ainsi qu'avec des conseillers techniques externes spécialisés en placement et ils bénéficient de leur soutien technique.

En 1998, les travaux de ces comités ont principalement porté sur l'évaluation des taux de rendement de la CDPQ et sur la répartition à long terme du portefeuille de référence.

Le tableau ci-après indique les taux de rendement obtenus au cours des cinq dernières années sur les fonds qui proviennent des cotisations versées par les participants du RREGOP et du RRPE.

Taux de rendement (%)[16] de 1994 à 1998

1994	1995	1996	1997	1998
7,05	8,60	12,15	14,92	14,30

16. Ce taux est déterminé conformément à la Loi sur le RREGOP et est basé sur la valeur comptable. Il importe de souligner que le taux de rendement annuel basé sur la valeur marchande au 31 décembre 1998 est fourni dans la section *Rendement des fonds et performance du gestionnaire en 1998* de ce rapport.

Les membres en fonction au 31 décembre 1998

Comité de retraite du RREGOP

Luc Bessette
Président
CARRA

Gilles Cadorette
Secrétariat du Conseil du trésor

Gilles Chevalier
Syndicat de la fonction publique du Québec

• **Pierre Duval**
Centrale de l'enseignement du Québec

■ **Françoise Fortier**
Secrétariat du Conseil du trésor

Gilles Giguère
Syndicat canadien de la fonction publique

■ **Suzanne Jean**
Ministère de la Santé et des Services sociaux

■ **Nathalie Joncas**
Confédération des syndicats nationaux

• **Jean-Jacques Pelletier**
Confédération des syndicats nationaux

• **Jacques Poirier**
Ministère des Finances

Richard Pouliot
Ministère de l'Éducation

• **Paul Robitaille**
Secrétariat du Conseil du trésor

Jacques Thibault
Secrétariat du Conseil du trésor

Poste vacant
Représentant des prestataires

Poste vacant
Représentant des organisations syndicales

Serge Birtz[17]
Secrétaire du Comité
CARRA

Pour leur collaboration et leur dévouement, la CARRA et les membres du Comité de retraite du RREGOP désirent remercier mesdames Martine Lacombe et Aline Michaud ainsi que monsieur Pierre Gingras, dont le mandat a pris fin au cours de l'année.

■ Membres du comité de vérification

• Membres du comité de placement

Comité de retraite du RRPE

Luc Bessette
Président
CARRA

■ **Jasmin Bilodeau**
Association des gestionnaires des établissements de la santé et des services sociaux

Jacques Fortin
Association des cadres scolaires du Québec

• **Gérard Gervais**
Regroupement des associations de cadres en matière d'assurances et de retraite

■ **André Leclerc**
Secrétariat du Conseil du trésor

• **Jean-Yves Légaré**
Association des directeurs généraux des services de santé et des services sociaux du Québec

• **Marc Marois**
Secrétariat du Conseil du trésor

■ **André Matte**
Association des cadres supérieurs du gouvernement du Québec

■ **Stéphane Mercier**
Ministère du Conseil exécutif

Jeannine Morin
Ministère de la Santé et des Services sociaux

Denise Anne Rompré
CHUQ - Pavillon de l'Hôtel-Dieu de Québec

Céline Robin
Secrétariat du Conseil du trésor

Bertrand Vallée
Ministère de l'Éducation

Poste vacant
Représentant du ministère des Finances

Poste vacant
Actuaire-conseil

Serge Birtz[17]
Secrétaire du Comité
CARRA

Pour leur collaboration et leur dévouement, la CARRA et les membres du Comité de retraite du RRPE désirent remercier madame Line Courchesne et monsieur Jacques Poirier, dont le mandat a pris fin au cours de l'année.

■ Membres du comité de vérification

• Membres du comité de placement

17. Le secrétaire de la CARRA siège aux comités de retraite, mais il n'est pas considéré comme l'un des membres de ces comités.

Bilan des activités de la CARRA en 1998

Contexte

La CARRA a été transformée en organisme extrabudgétaire en décembre 1996, tout en conservant son statut d'unité autonome de service. Les frais d'administration des régimes de retraite sont désormais assumés par ces derniers et sont répartis entre, d'une part, les caisses de retraite du RREGOP et du RRPE et, d'autre part, le compte gouvernemental réservé aux régimes de retraite. La structure de concertation et de décision entre les parties intéressées s'est complexifiée, notamment en ce qui regarde le rôle des deux comités de retraite (RREGOP pour le personnel syndicable et RRPE pour le personnel d'encadrement) par rapport au rôle des parties négociantes.

Pour administrer les 23 régimes de retraite qui lui sont confiés, la CARRA peut compter sur un effectif de 440 employés en équivalent temps complet (ETC), dont 375 employés réguliers et sur un budget d'environ 30 millions de dollars. Près de 1 600 employeurs sont visés par ces régimes, dont 1 200 se répartissent entre les réseaux de l'éducation, de la santé et de la fonction publique. Plus de 400 municipalités, organismes supramunicipaux et régies intermunicipales ont adhéré au Régime de retraite des élus municipaux.

La charge de travail du personnel de la CARRA est allée en croissant au cours des dernières années. En effet, le nombre de prestataires est passé de 75 000 en 1988 à 104 000 en 1993 et, à la fin de 1998, il était de 175 000. Pour ce qui est des participants, leur nombre total décroît depuis quelques années; de 554 000 en 1992, il est passé à 530 000 en 1996 et à environ 510 000 actuellement. Par ailleurs, le nombre de participants non actifs est passé de 160 000 en 1990 à 302 000 au 31 décembre 1997.

La clientèle de la CARRA est de plus en plus diversifiée, notamment en ce qui regarde les participants. Elle s'est transformée d'une clientèle essentiellement constituée au départ de main-d'œuvre régulière, surtout à temps plein, en une clientèle formée d'un pourcentage croissant de personnes occupant des emplois dits précaires (employés occasionnels, sur appel, saisonniers, temporaires, etc.). Nombre de ces personnes occupent plus d'un emploi ou plus d'un poste chez le même employeur ou chez des employeurs différents. En outre, de plus en plus d'employés ont un horaire de travail particulier grâce aux mesures d'aménagement du temps de travail adoptées au cours des dernières années ou à d'autres mesures comme la retraite progressive. Soulignons qu'actuellement, un participant sur deux occupe un emploi à temps plein et seulement un peu plus du tiers de l'ensemble des participants de la CARRA accumulent une pleine année de service. Cette évolution des conditions de travail implique de requérir des employeurs des données de participation de plus en plus distinctes d'un participant à l'autre pour bien établir leur dossier de base.

D'ici une dizaine d'années, trois régimes importants, soit le RRE, le RRF et le RRCE, seront constitués presque exclusivement de prestataires, tandis que la grande majorité des participants se retrouveront au sein du RRPE et surtout du RREGOP. Ces deux régimes forment déjà près de 94 % du nombre total de participants. Ce chiffre ira en augmentant pour atteindre environ 98 % en 2010.

La CARRA doit également composer avec des dispositions en matière de retraite complexes et des modifications nombreuses apportées aux régimes de retraites. De plus, en vertu du principe des droits acquis, les nouvelles dispositions des régimes prennent effet à une date donnée et s'ajoutent aux dispositions des années antérieures qui demeurent applicables. À l'heure actuelle, pour un même participant, des dispositions différentes s'appliquent pour les années avant 1982, pour les années 1982 à 1992 et pour 1992 et les années qui suivent. La CARRA doit donc maintenir trois ensembles de règles pour les régimes de retraite dont elle a la charge, notamment le RREGOP, le RRF, le RRE et le RRCE. Pour illustrer les difficultés liées au traitement des dossiers, il importe également de mentionner la multiplicité des types de rachat et la diversité des dispositions applicables à un même type de rachat, le paiement de prestations différentes selon la date de cessation d'emploi, les règles concernant le partage du patrimoine familial et l'impact de la réforme fiscale relative à l'épargne-retraite.

Les modifications législatives et réglementaires de 1995 et 1996 ainsi que le programme de départs volontaires offert en 1997 illustrent bien le niveau des attentes à l'égard des régimes de retraite. La recherche d'une plus grande flexibilité dans les prestations offertes par ces derniers s'est traduite par de nouvelles dispositions présentant un intérêt certain pour le participant et pour l'employeur. C'est ainsi que le RREGOP, le RRF et le RRE permettent désormais le transfert des cotisations dans un compte de retraite immobilisé (CRI) lors d'une cessation d'emploi. Il est également possible maintenant de compenser la réduction actuarielle lors de la retraite anticipée. Les nouvelles dispositions offrent aussi aux participants un plus grand choix à l'égard de la date de prise de la retraite, de l'aménagement du temps de travail, de la retraite graduelle, etc.

Cette modulation des prestations permet plus de flexibilité et, par conséquent, offre plus de choix à la clientèle, mais cette flexibilité n'est pas synonyme de simplicité pour la CARRA et son personnel. Pour faire face à un tel défi à l'égard du service à la clientèle, il faut disposer des outils les plus efficaces et surtout être doté d'un personnel compétent et dynamique.

Champs d'activité, objectifs prioritaires, engagements (cibles) et résultats obtenus

La direction de la CARRA avait élaboré pour 1998 un plan d'action dans lequel étaient exposés en détail les indicateurs nécessaires au suivi et à la reddition de comptes devant la Commission du budget et de l'administration de l'Assemblée nationale et les cibles à atteindre.

Principaux champs d'activité

La CARRA a deux champs d'activité, soit l'administration des régimes de retraite et l'expertise-conseil en matière de régimes de retraite.

■ L'administration des régimes de retraite

Ce secteur comprend un large éventail de produits et de services offerts aux membres du personnel des secteurs public et parapublic, de leur entrée en fonction jusqu'à leur décès.

Cet éventail englobe l'enregistrement de la participation des employés aux différents régimes de retraite, le remboursement de leurs cotisations s'ils quittent leur emploi, le partage des droits accumulés dans leur régime de retraite en cas de rupture avec leur conjoint, le traitement de leur demande de rente de retraite et le versement de prestations après leur retraite.

■ L'expertise-conseil en matière de régimes de retraite

Ce champ d'activité inclut les études produites à l'intention notamment des parties négociantes et des comités de retraite. Il englobe aussi l'évaluation des engagements et des dépenses annuelles liés aux régimes de retraite des secteurs public et parapublic en vue de la préparation des états financiers du gouvernement ainsi que de ceux des régimes de retraite.

Objectifs prioritaires, engagements (cibles) et résultats

Dans son plan d'action pour 1998, la CARRA s'était fixé un certain nombre d'objectifs prioritaires ou d'engagements à l'égard de sa clientèle, qui touchaient les éléments suivants :

- accessibilité aux services de renseignements;
- qualité des données de participation;
- qualité des décisions;
- continuité et stabilité des revenus à la retraite;
- délai de traitement des demandes de rachat et de remboursement.

✥ Accessibilité aux services de renseignements

La CARRA doit répondre à toute demande de renseignements portant sur les régimes de retraite qu'elle administre. Ces demandes proviennent des participants actifs et non actifs, des prestataires, des employeurs et des associations patronales et syndicales.

Pour maintenir et améliorer l'accès à ses services de renseignements en 1998, la CARRA s'était fixé les cinq cibles suivantes :

- assurer l'accès téléphonique de première ligne aux clients (participants et retraités) après un maximum de trois appels de leur part (3/1), et ce, à compter de l'automne 1998;
- répondre annuellement à 220 000 appels téléphoniques, soit 18 300 appels (première ligne) par mois en moyenne; pour le premier trimestre de 1998, la cible était cependant de 12 500 appels par mois;
- faire en sorte que les préposés aux renseignements reçoivent en entrevue 80 % des clients dans un délai d'attente inférieur à 15 minutes; pour le premier trimestre de 1998, la cible était de 90 %. Cette cible a été révisée en raison de la priorité accordée à l'amélioration de l'accessibilité téléphonique;
- traiter, dans un délai de 25 jours ouvrables ou moins, 70 % de la correspondance générale;
- faire en sorte que 85 % des employeurs joignent un préposé aux renseignements dès leur premier appel.

Les résultats

Accès téléphonique de première ligne (cible : obtenir la communication après un maximum de trois appels (3/1) à compter de l'automne 1998)

Période de référence	Résultats	Conformité
Du 1er octobre au 31 décembre	1,1/1	Supérieure à la cible fixée

Dès le mois d'avril 1998, le ratio de l'accessibilité téléphonique a été maintenu à un niveau inférieur à 3/1. Pour l'ensemble de l'année, la CARRA a atteint une moyenne de 3,6/1. Il s'agit d'une amélioration marquée, car ce ratio se situait à 15/1 lors d'une année normale d'activité. La CARRA a donc réduit de 15 à 3,6 en moyenne le nombre de tentatives infructueuses effectuées par un client avant d'obtenir la communication avec le Service à la clientèle.

(voir le *Rapport de vérification interne*)

Nombre mensuel d'appels téléphoniques (cible : 12 500 appels et, à compter du 1er avril 1998, 18 300 appels)

Période de référence	Résultats	Taux de conformité
Du 1er janvier au 31 mars	19 932	159 %
Du 1er avril au 30 juin	20 508	112 %
Du 1er juillet au 30 septembre	18 390	100 %
Du 1er octobre au 31 décembre	20 750	113 %
Moyenne annuelle	19 895	121 %

Pour l'année 1998, le nombre total d'appels avec réponse au Service à la clientèle s'est élevé à 238 741. Grâce à l'ajout de personnel, il y a eu une hausse de 44 % par rapport à 1997 du nombre d'appels auxquels les préposées et préposés aux renseignements ont répondu.

Appels des employeurs (cible : taux de réponse de 85 % au premier appel)

Période de référence	Résultats	Taux de conformité
Du 1er janvier au 31 mars	92 %	108 %
Du 1er avril au 30 juin	85 %	100 %
Du 1er juillet au 30 septembre	97 %	114 %
Du 1er octobre au 31 décembre	93 %	109 %
Moyenne annuelle	92 %	108 %

La cible fixée a été atteinte pour l'année entière et même dépassée trois trimestres sur quatre. Le service téléphonique offert aux employeurs a été caractérisé par une très bonne accessibilité tout au long de l'année.

Correspondance générale traitée dans un délai de 25 jours ouvrables ou moins (cible : 70 %)

Période de référence	Résultats	Taux de conformité
Du 1er janvier au 31 mars	90 %	129 %
Du 1er avril au 30 juin	96 %	137 %
Du 1er juillet au 30 septembre	99 %	141 %
Du 1er octobre au 31 décembre	99 %	141 %
Moyenne annuelle	96 %	137 %

En raison du niveau d'accessibilité téléphonique atteint durant l'année 1998, la CARRA a été en mesure de déployer davantage d'efforts afin de réduire le délai de traitement de la correspondance générale.

Clients reçus en entrevue dans un délai d'attente inférieur à 15 minutes (cible : 90 % au cours du premier trimestre et 80 % au cours des autres trimestres)

Période de référence	Résultats	Taux de conformité
Du 1er janvier au 31 mars	86 %	96 %
Du 1er avril au 30 juin	85 %	106 %
Du 1er juillet au 30 septembre	92 %	115 %
Du 1er octobre au 31 décembre	96 %	120 %
Moyenne annuelle	90 %	109 %

Le nombre de personnes ayant sollicité une entrevue a été de beaucoup inférieur à celui de l'année précédente, soit celle au cours de laquelle la CARRA a connu l'achalandage lié au programme de départs volontaires. Il appert également que l'amélioration appréciable de l'accessibilité téléphonique a contribué à la réduction de ce nombre.

✣ Qualité des données de participation

Les données de participation de la CARRA lui sont transmises par les employeurs des secteurs public et parapublic au moyen du document intitulé *Déclaration annuelle de l'employeur*. Ces données font l'objet d'une validation par les unités administratives concernées et toutes les anomalies décelées doivent être corrigées.

Pour assurer la qualité des données de participation en 1998, la CARRA s'était fixé la cible suivante :

- avoir validé et traité, au 31 décembre 1998, 98 % des déclarations annuelles de l'employeur pour 1997.

Les résultats

Validation et traitement des déclarations annuelles de l'employeur (cible : 98 % au 31 décembre 1998)

Dates de référence	Résultats	Taux de conformité
Au 31 mars	0 %	0 %
Au 30 juin	88 %	90 %
Au 30 septembre	94 %	96 %
Au 31 décembre	95 %	97 %

La cible n'a pas été atteinte en 1998 principalement à cause de deux facteurs découlant du programme de départs volontaires exécuté en 1997.

(voir le *Rapport de vérification interne*)

En premier lieu, les travaux annuels de mise à jour des systèmes informatiques ont accusé des retards en 1997. Cela a eu pour effet de reporter en mai 1998 la mise en production du système permettant de traiter les déclarations annuelles de 1997, ce qu'illustre le résultat pour le premier trimestre.

En second lieu, un grand nombre d'attestations de l'employeur ont été, de façon exceptionnelle, enregistrées par la CARRA en 1997 pour des estimations de rente effectuées à l'égard de participants admissibles au programme de départs volontaires qui n'ont finalement pas pris leur retraite. Étant donné que les informations sur ces participants inscrites dans la déclaration annuelle soumise par les employeurs sont nécessairement différentes de celles figurant dans l'attestation produite antérieurement, il s'ensuit un rejet par les systèmes informatiques qui doit être corrigé de façon manuelle.

En cours d'année, plus de 582 000 déclarations ont été traitées et, de ce nombre, il en restait 27 150 à valider au 31 décembre 1998. Une bonne partie de ces déclarations le seront durant le premier trimestre de 1999. Celles qui ne pourront l'être avant que commence le traitement de la déclaration annuelle de 1998 seront validées ultérieurement par une équipe spécialement affectée à cette tâche.

❖ Qualité des décisions

La CARRA s'était engagée à prendre les mesures requises et à déployer les efforts nécessaires pour que les décisions rendues à l'égard des rachats de service, des remboursements de cotisations et des nouvelles rentes soient conformes aux lois et aux règlements relatifs aux régimes de retraite qu'elle administre.

Pour assurer la qualité des décisions, la CARRA s'était fixé la cible suivante :

- maintenir à 100 % le taux de conformité des décisions relatives aux rachats de service, aux remboursements de cotisations et aux nouvelles rentes.

Les résultats

Taux de conformité des décisions relatives à un rachat (cible : 100 %)

Période de référence	Résultats	Taux de conformité
Du 1er janvier au 31 mars	85 %	85 %
Du 1er avril au 30 juin	83 %	83 %
Du 1er juillet au 30 septembre	88 %	88 %
Du 1er octobre au 31 décembre	90 %	90 %
Moyenne annuelle	87 %	87 %

Le taux de conformité des décisions avant l'étape de la vérification n'a pas atteint en 1998 la cible fixée à cause d'un ensemble de facteurs reliés au mouvement du personnel. En effet, un certain nombre d'employés expérimentés dont les dossiers avaient des taux de conformité très élevés ont quitté l'unité administrative chargée des rachats. D'autres ont été affectés à des fonctions de supervision ou ont participé à l'implantation du nouveau système de traitement et de suivi des demandes de rachat et ont été remplacés par du personnel en formation.

Les mesures nécessaires ont été mises en place pour redresser la situation et pour assurer la qualité des décisions rendues. Tous les dossiers des personnes en formation sont vérifiés et toutes les anomalies décelées sont corrigées avant que la décision relative au rachat soit transmise au participant.

Taux de conformité des décisions relatives aux nouvelles rentes (cible : 100 %)

Période de référence	Résultats	Taux de conformité
Du 1er janvier au 31 mars	94 %	94 %
Du 1er avril au 30 juin	93 %	93 %
Du 1er juillet au 30 septembre	96 %	96 %
Du 1er octobre au 31 décembre	97 %	97 %
Moyenne annuelle	95 %	95 %

Les résultats un peu moins élevés obtenus au cours de la première moitié de l'année s'expliquent par le parachèvement du traitement des dossiers relatifs au programme de départs volontaires, opération qui a nécessité le recours à plusieurs agents de rentes moins expérimentés. Pendant la seconde moitié de l'année, le retour à la normale progressif de nos activités s'est traduit par une amélioration graduelle des résultats ayant trait à cette cible.

Taux de conformité des décisions relatives à un remboursement (cible : 100 %)

Période de référence	Résultats	Taux de conformité
Du 1er janvier au 31 mars	s.o.	s.o.
Du 1er avril au 30 juin	94 %	94 %
Du 1er juillet au 30 septembre	94 %	94 %
Du 1er octobre au 31 décembre	98 %	98 %
Moyenne annuelle	95 %	95 %

Tel qu'il avait été souligné dans le *Rapport annuel 1997* de la CARRA, le secteur des remboursements a été affecté par le programme de départs volontaires. Ce n'est donc qu'à partir du deuxième trimestre de 1998 que la situation est revenue à la normale et que la CARRA est en mesure de fournir le taux de conformité des décisions.

Pour les trois derniers trimestres, les taux de conformité atteints ont été très satisfaisants et découlent d'une révision complète des méthodes de travail ainsi que des modalités de répartition et de vérification des dossiers.

(voir le *Rapport de vérification interne*)

✥ Continuité et stabilité des revenus à la retraite

En 1998, la CARRA s'était fixé deux cibles pour assurer la continuité et la stabilité des revenus à la retraite :

- mettre en paiement 98 % des nouvelles rentes en assurant la continuité du revenu, c'est-à-dire dans le mois suivant celui de la prise de la retraite. (Cette cible concerne toute demande de rente reçue au moins 30 jours avant la date effective de la retraite. Cette continuité du revenu est assurée grâce à une confirmation de rente ou, au besoin, grâce à une avance de fonds.);
- traiter et confirmer 90 % des nouvelles rentes au plus tard trois mois après la date de la réception de la demande (Il fallait tenir compte du grand nombre de demandes de rente ne faisant pas partie du programme de départs volontaires qui s'étaient accumulées au 1er avril 1998.).

Les résultats

Continuité du revenu lors de la mise en paiement d'une nouvelle rente (cible : 98 % des demandes reçues trois mois avant la date effective de la retraite pour le premier trimestre et 98 % des demandes reçues 30 jours avant la date effective de la retraite pour les autres trimestres)

Période de référence	Résultats	Taux de conformité
Du 1er janvier au 31 mars	s.o.	s.o.
Du 1er avril au 30 juin	99 %	101 %
Du 1er juillet au 30 septembre	97 %	99 %
Du 1er octobre au 31 décembre	97 %	99 %
Moyenne annuelle	98 %	100 %

La définition de cette cible a été modifiée au début de l'année 1998 afin de prendre en considération le versement des avances de fonds. Il a donc fallu revoir également le mode de calcul des résultats, ce qui a fait en sorte que c'est uniquement à compter du 1er avril 1998 que la CARRA a pu mesurer le taux de conformité pour la présente cible. Les résultats obtenus tout au long de l'année démontrent que, de façon générale, la cible de 98 % a été atteinte.

Mise en paiement d'une nouvelle rente dans les trois mois suivant la réception d'une demande (cible : 90 % des cas)

Période de référence	Résultats	Taux de conformité
Du 1er janvier au 31 mars	s.o.	s.o.
Du 1er avril au 30 juin	s.o.	s.o.
Du 1er juillet au 30 septembre	62 %	69 %
Du 1er octobre au 31 décembre	77 %	86 %
Moyenne annuelle	70 %	78 %

Pour la première moitié de l'année, cette cible est considérée comme non pertinente en raison des répercussions importantes qu'a eu sur le déroulement des activités de la CARRA le parachèvement du traitement des dossiers relatifs au programme de départs volontaires de 1997. En effet, il a fallu traiter plus de 9 000 rentes qui s'étaient accumulées à la suite du programme de départs volontaires.

C'est pourquoi les résultats sont indiqués seulement pour la seconde moitié de l'année 1998. Ces résultats démontrent que le traitement des derniers dossiers ayant trait au programme de départs volontaires a continué d'affecter considérablement la présente cible pendant cette période. Toutefois, les résultats sont à la hausse depuis juillet et ils ont atteint un taux de conformité de 98 % en décembre.

✥ Délai de traitement des demandes de rachat et de remboursement

Pour améliorer le délai de traitement des demandes de rachat et de remboursement, la CARRA s'était fixé les trois cibles suivantes :

- faire en sorte que 80 % des demandes de rachat soient traitées (transmission d'une proposition de rachat ou d'une lettre de refus) dans un délai de quatre mois ou moins (Cette cible devait entrer en vigueur une fois traitées les demandes de rachat ne faisant pas partie du programme de départs volontaires et accumulées au 1er avril 1998.);
- traiter en priorité toutes les demandes de rachat reliées à une prise de la retraite à court terme;
- traiter 100 % des demandes de remboursement de cotisations formulées lors d'une cessation d'emploi et effectuer le remboursement dans les 60 jours suivant la date de la demande.

(voir le *Rapport de vérification interne*)

Les résultats

Délai d'attente d'une demande de rachat de service (cible : 80 % des demandes traitées en 4 mois ou moins)

et

Traitement en priorité de toutes les demandes de rachat reliées à une prise de la retraite à court terme

Durant toute l'année 1998, le nombre de demandes de rachat en attente de traitement à la suite du programme de départs volontaires s'est maintenu à un niveau élevé. En effet, malgré le traitement de 20 000 demandes de rachat, soit 2 000 de plus que ce qui était prévu et 6 000 de plus que ce qui avait été anticipé dans un contexte normal, la CARRA n'a pas été en mesure de réduire de manière appréciable le nombre de demandes qui s'étaient accumulées, notamment à cause d'un afflux de nouvelles demandes de rachat supérieur aux estimations.

Dans ces circonstances, il va de soi que la cible fixée n'a pas été atteinte et ne pourra l'être tant et aussi longtemps que le nombre de demandes en attente de traitement n'aura pas été considérablement réduit. Il importe de souligner que la mesure du délai d'attente réel ne serait pas valable, puisque les différents moyens employés pour réduire ce nombre font en sorte que les demandes ne sont plus traitées selon leur ordre de réception. La CARRA a pris des mesures additionnelles pour redresser la situation en 1999, notamment en mettant sur pied une nouvelle équipe de travail pour accélérer le traitement des demandes.

Malgré cette situation difficile, toutes les demandes de rachat reliées à une prise de la retraite à court terme ont été traitées en priorité afin d'éviter de retarder la mise en paiement de la rente des personnes concernées.

Remboursements découlant d'une cessation d'emploi versés dans les 60 jours suivant la date de la demande (cible : 100 % au cours du premier trimestre) et remboursements découlant d'une cessation d'emploi traités et versés dans les 60 jours suivant la date de la demande (cible : 100 % au cours des autres trimestres)

Période de référence	Résultats	Taux de conformité
Du 1er janvier au 31 mars	89 %	89 %
Du 1er avril au 30 juin	51 %	51 %
Du 1er juillet au 30 septembre	9 %	9 %
Du 1er octobre au 31 décembre	87 %	87 %
Moyenne annuelle	59 %	59 %

Comme l'illustrent ces résultats, la CARRA a éprouvé de la difficulté à atteindre cette cible, particulièrement au cours des deuxième et troisième trimestres, lors de la mise en place des nouvelles modalités de répartition et de vérification des dossiers. Pendant cette période de six mois, le délai de traitement moyen était d'environ 90 jours. La situation s'est considérablement améliorée au cours du dernier trimestre de sorte qu'au début du mois de novembre 1998, le taux de conformité s'établissait à 97 %. Quant au délai moyen de traitement d'une demande de remboursement pour ce trimestre, il se situait à 40 jours.

Comme les remboursements ne sont versés qu'une fois par mois, les résultats ont été calculés en fonction de la date de l'envoi de la confirmation d'un remboursement plutôt qu'en fonction de la date du remboursement, ce qui, selon la CARRA, permet de mieux mesurer cette cible. La définition de cette dernière a été modifiée dans le *Plan d'action annuel 1999* pour la rendre conforme à cette manière de calculer le délai.

Coûts unitaires concurrentiels

			Données réelles pour 1998					
	CARRA Prévisions pour l'année 1998	CARRA Données réelles pour 1998	A	B	C	D	E	F
Enregistrement de la participation	17 $	17 $	33 $	23 $	41 $	16 $	21 $	34 $
Traitement d'un rachat	263 $	263 $	2 167 $	271 $	371 $	252 $	366 $	427 $
Traitement d'un remboursement	163 $	208 $	388 $	536 $	308 $	140 $	267 $	817 $
Traitement d'une nouvelle rente	301 $	282 $	427 $	344 $	392 $	590 $	370 $	933 $
Paiement des rentes	17 $	17 $	31 $	21 $	28 $	19 $	24 $	42 $
Coût moyen global par participant	43 $	43 $	95 $	92 $	96 $	62 $	66 $	124 $

(voir le *Rapport de vérification interne*)

Le calcul des coûts est effectué selon une méthode uniforme arrêtée entre sept des plus importants administrateurs de régimes de retraite du secteur public au Québec (la CARRA), en Colombie-Britannique, en Alberta (deux administrateurs), en Ontario (deux administrateurs) et au Nouveau-Brunswick. Les participants à l'étude ont convenu de ne pas dévoiler l'identité des autres administrateurs avec leurs coûts respectifs. C'est la raison pour laquelle les autres participants ne sont identifiés que par une lettre.

L'écart entre le coût prévu (163 $) et le coût réel (208 $) pour ce qui concerne le traitement d'un remboursement s'explique en partie par le fait que les coûts relatifs au transfert de fonds dans un compte de retraite immobilisé (CRI) ont été imputés à cette activité plutôt qu'à l'activité « Traitement d'une nouvelle rente ». En contrepartie, cette modification a entraîné une diminution du coût du traitement d'une nouvelle rente (coût prévu : 301 $, coût réel : 282 $).

Qualité des services à la clientèle et vérification interne

La CARRA a mis en place des mécanismes qui lui permettent de mesurer le degré de satisfaction de la clientèle et de donner suite à toute plainte formulée à son égard.

Sondages

À la suite d'une enquête effectuée en janvier et février 1998, une équipe d'étudiants en sociologie de l'Université Laval a présenté en avril de la même année un rapport synthèse intitulé *Que deviennent les nouveaux retraités de l'État*. Ce rapport brossait un tableau général de la situation des retraités du programme de départs volontaires (PDV) de la région de Québec un an à peine après leur retraite.

À la lumière de cette enquête, il a été convenu que la CARRA collaborerait à d'autres recherches qui aborderaient un thème important non traité lors de la première enquête, c'est-à-dire l'adaptation psychosociale des retraités de l'État. Ces recherches ont commencé en 1998 et aboutiront à la production de deux rapports en 1999. Il importe de souligner que la Commission d'accès à l'information a été consultée préalablement au sondage et a donné son aval.

Le premier rapport présentera les résultats d'une enquête effectuée au moyen d'un questionnaire, et ce, auprès d'un échantillon important de retraités. Le Département de sociologie de l'Université Laval s'efforcera de déterminer comment ces jeunes retraités s'adaptent à la retraite. Quant au second rapport, il donnera les résultats d'une enquête qualitative menée par entrevue individuelle sur l'adaptation à la retraite d'un groupe de retraités ayant bénéficié du programme de départs volontaires.

Recours

Depuis plusieurs années, la CARRA applique une politique en matière de gestion des plaintes. Selon cette dernière, une plainte constitue « une insatisfaction ou un blâme formulé de façon verbale ou écrite par un client ».

De concert avec l'ensemble des unités administratives, le secrétaire et directeur des affaires juridiques de la CARRA veille, avec les membres de son équipe, à l'application de cette politique. Il lui incombe d'effectuer les démarches nécessaires pour fournir au client une réponse satisfaisante. Toute plainte formulée par un employeur, un participant ou un prestataire est traitée confidentiellement. Dans le cas d'une plainte écrite, le responsable des plaintes de la CARRA fournit une réponse dans un délai maximum de 15 jours ouvrables. Pour une plainte verbale, ce délai est de 48 heures.

La CARRA a reçu 177 plaintes en 1998 et 80 % de ces dernières ont été traitées dans les délais prévus.

Vérification interne

Le personnel chargé de la vérification interne assume un certain nombre de responsabilités dont les principales sont les suivantes :

- effectuer une évaluation indépendante et objective des activités de la CARRA pour fournir aux autorités des renseignements et des recommandations concernant le contrôle de la qualité et de la performance;
- aider les gestionnaires à identifier des moyens permettant d'améliorer le rendement de leur unité administrative;
- déterminer la conformité des activités par rapport aux lois, règlements et ententes qui s'y appliquent; et
- évaluer la qualité des services offerts aux diverses clientèles.

Les personnes affectées à la vérification interne doivent également effectuer le suivi et l'évaluation des correctifs apportés à la suite des recommandations formulées. En 1998, ces personnes ont réalisé quatre mandats de vérification et commencé ou poursuivi des travaux portant sur sept autres mandats. En outre, elles ont aidé le représentant du Contrôleur des finances dans l'exécution de son mandat lié à la certification des indicateurs de performance de la CARRA à titre d'unité autonome de service.

Sous la supervision du secrétaire et directeur des affaires juridiques, le personnel de la vérification interne a également produit de façon périodique un rapport sur ses travaux à l'intention des comités de vérification du RREGOP et du RRPE.

Autres réalisations importantes

✣ Accessibilité des services de renseignements

L'amélioration de l'accès aux services de renseignements de première ligne a constitué une priorité en 1998. Au cours des dernières années, la qualité des renseignements fournis était bonne, mais il en était tout

(voir le *Rapport de vérification interne*)

autre de l'accessibilité. Le nombre très élevé d'appels infructueux effectués par la clientèle avait d'ailleurs confirmé cette difficulté à joindre les services de renseignements téléphoniques de la CARRA.

Des efforts importants ont été déployés pour remédier à la situation. La CARRA a notamment maintenu en poste tous les préposés aux renseignements qui avaient été engagés dans le cadre du programme de départs volontaires. Cette mesure a permis d'augmenter considérablement le nombre d'appels avec réponse.

De plus, la CARRA a amorcé des travaux en vue de revoir l'organisation du travail du personnel affecté au service à la clientèle. Ces travaux se déroulent en collaboration avec le Comité local sur l'organisation du travail (CLOT).

✣ Système de traitement et de suivi des demandes de rachat de service

En mars et en septembre 1998, la CARRA a mis en place en deux volets la première et la plus importante livraison des nouveaux outils de ce système. Cette livraison vise à assurer une gestion plus efficace des demandes de rachat en permettant d'optimiser l'enregistrement et le traitement de ces demandes jusqu'à l'émission des propositions de rachat destinées aux participants. Elle vise aussi à faciliter le suivi des dossiers en cours de traitement ou de ceux pour lesquels une décision a été rendue par la CARRA, en permettant aux services de renseignements de première ligne d'accéder au progiciel de suivi des demandes (AGI).

La seconde livraison est prévue pour octobre 1999. Les principaux objectifs de cette livraison sont de simplifier le traitement et l'impression des facteurs d'équivalence (FE) et des facteurs d'équivalence pour services passés (FESP) et d'optimiser le traitement des demandes de rachat en permettant l'analyse des propositions de rachat retournées par le participant en fonction de la décision qu'il a prise.

✣ Stratégie de communication à l'égard des participants non actifs

Dès avril 1998, la CARRA a mis sur pied une équipe spéciale ayant comme mandat de traiter les dossiers des participants non actifs admissibles à une rente ou à un remboursement de leurs cotisations. Cette équipe, composée de huit agents de rentes, s'est d'abord attaquée aux dossiers des personnes âgées de 69 ans et plus, la CARRA étant légalement tenue de leur verser les sommes auxquelles elles ont droit, même en l'absence d'une demande de leur part.

Par la suite, le traitement des dossiers des participants non actifs de 65 à 69 ans a été entrepris. En date du 31 décembre 1998, les membres de l'équipe avaient terminé le traitement de 6 340 dossiers, y compris ceux des personnes âgées de 69 ans et plus.

Parallèlement à cette opération, la CARRA a élaboré une stratégie de communication à l'égard de l'ensemble des quelque 310 000 participants non actifs. Cette stratégie, qui a été approuvée par les comités de retraite du RREGOP et du RRPE, a permis d'établir une stratification et un ordre de priorité relativement à leurs dossiers, de déterminer la nature des messages à transmettre à cette clientèle et d'établir les objectifs de traitement pour les deux prochaines années.

✣ Implantation d'un système permanent d'avances de fonds

À l'automne 1998, la CARRA a mis en œuvre, sur une base permanente, le système d'avances de fonds qui avait été conçu dans le cadre du programme de départs volontaires. Grâce à ces avances, il est désormais possible d'assurer la continuité des revenus pour la presque totalité des demandes qui sont formulées au moins 30 jours avant la date de la retraite, alors qu'auparavant la CARRA se fixait un délai de trois mois.

✣ Création d'un site Internet

Le site Internet de la CARRA a été inauguré en mai 1998. L'architecture et le plan de réalisation du site ont été élaborés en collaboration avec l'ensemble des directions de la CARRA et en tenant compte de la nature des clientèles.

Comme il était prévu, ce sont les blocs d'information les plus généraux comme l'historique, le mandat, la structure et les engagements de la CARRA qui ont été versés en premier lieu sur le site. Par la suite, certaines publications, dont le *Rapport annuel 1997*, les *États financiers 1997* et celles concernant les évaluations actuarielles du RREGOP, du RRPE, du RRE, du RRF et du RRCE, ont été ajoutées au site.

Graduellement, on y versera de l'information sur les principaux régimes de retraite, en commençant par le RREGOP et le RRPE, ainsi que les formulaires et d'autres publications de la CARRA destinées aux participants, aux prestataires et aux employeurs.

✣ Participation à des expositions et à des salons d'information

Après une absence qui a duré plusieurs années, la CARRA a recommencé à participer à des expositions et à des salons d'information tenus dans diverses villes du Québec.

Au cours de la dernière année, des agentes d'information ont participé à trois salons qui ont eu lieu respectivement à Montréal, Rouyn et Sherbrooke. Ces expériences se sont révélées fort positives et ont permis à la CARRA d'élargir sa présence auprès de ses clientèles.

✣ Déclaration de l'employeur

Ayant fait le constat que ses systèmes informatiques actuels ne lui permettaient plus de gérer avec efficacité et efficience les données de participation obtenues au moyen du formulaire *Déclaration annuelle de l'employeur*, la CARRA a élaboré un projet visant la mise en place d'un nouveau mode de collecte et de transmission de ces données.

Ce projet, qui fait appel aux technologies liées à l'autoroute de l'information, prévoit que les employeurs transmettront, selon la fréquence de leur paie, des données simplifiées à la CARRA, où ces dernières pourront être traitées et validées rapidement. Il s'agit d'un projet qui permettra à la CARRA d'adapter sa capacité de traitement de l'information aux besoins sans cesse croissants de sa clientèle.

Conformément à l'échéancier prévu, la CARRA a présenté en mai 1998 aux comités de retraite le plan de réalisation complet du projet, dont le développement et le déploiement auprès des employeurs visés se feraient sur une période de trois ans en fonction d'un budget de 16 millions de dollars.

Une évaluation coûts avantages du futur système en a démontré la rentabilité et une analyse de risque réalisée par une firme indépendante a conclu que la CARRA avait la capacité de mener à terme cet important projet. La conception administrative de ce système a également reçu l'aval du Secrétariat du Conseil du trésor. De plus, des employeurs membres du groupe témoin rencontrés à l'automne 1998 ont montré beaucoup d'intérêt vis-à-vis de la solution proposée qui, selon les avis recueillis, n'entraînera pas de coût important pour eux.

À la demande des parties négociantes, soit le gouvernement et les organisations syndicales, la CARRA a produit une documentation très détaillée sur les répercussions législatives du projet et sur les effets de son implantation à l'égard des données de participation et des prestations auxquelles ont droit les participants.

Compte tenu des négociations menées dans les secteurs public et parapublic, les parties négociantes ont informé la CARRA en janvier 1999 qu'une décision au sujet du projet ne pourrait être prise avant l'automne 1999, ce qui a entraîné la suspension des activités.

✣ Évaluations actuarielles

En octobre 1998, la CARRA a déposé les évaluations actuarielles requises en vertu d'une loi ou d'un règlement et conformément aux engagements pris auprès des comités de retraite. Ces évaluations avaient trait au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE), au Régime de retraite des enseignants (RRE), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime de retraite de certains enseignants (RRCE).

Ces évaluations étaient basées sur les données arrêtées au 31 décembre 1996 et tenaient compte des impacts démographique et financier du programme de départs volontaires exécuté en 1997 et dans le cadre duquel près de 37 000 participants ont pris leur retraite.

Selon les résultats de ces évaluations, le taux de cotisation du RREGOP devrait être réduit à 4,69 % et celui du RRPE à 0 % si les prestations offertes par ces régimes demeurent inchangées. Ces baisses importantes découlent des taux de rendement inattendus qu'ont obtenu les fonds de ces régimes pour les années 1995, 1996 et 1997 ainsi que de la révision de certaines hypothèses.

Par ailleurs, dans la conclusion de leur rapport sur les évaluations actuarielles, les actuaires de la CARRA ont souligné aux comités de retraite et aux parties concernées que les taux de cotisation du RREGOP et du RRPE ont maintenant atteint un niveau élevé de volatilité. En effet, les caisses de retraite de ces régimes représentent une proportion de plus en plus grande des engagements totaux à financer. Il est donc possible que ces taux connaissent des fluctuations importantes après les prochaines évaluations actuarielles, surtout si les taux de rendement obtenus par les caisses des régimes diffèrent sensiblement des taux prévus.

✣ Soutien aux parties négociantes et aux comités de retraite

En 1998, la CARRA a effectué plusieurs études dont l'objectif était de trouver des façons d'assouplir et de rendre plus compréhensibles les dispositions des régimes de retraite, notamment en éliminant diverses sources de problèmes déplorées par la clientèle.

Depuis le dépôt des évaluations actuarielles en octobre 1998, qui ont permis de constater que le taux de cotisation requis actuellement par le RREGOP et le RRPE pour assurer le financement de ces régimes pouvait subir une baisse relativement importante, de nombreuses autres études ont été réalisées concernant les améliorations à apporter aux régimes de retraite.

Dans le cadre de tous ces travaux, la CARRA s'est efforcée d'utiliser son expertise pour aider les parties négociantes à faire évoluer les régimes de retraite d'une façon équitable et cohérente. Elle les a ainsi sensibilisées à deux réalités importantes. La première est la nécessité de simplifier les dispositions actuelles en matière de rachat de service. La seconde concerne la pertinence de maintenir un équilibre minimal entre les prestations offertes aux différentes clientèles d'un même régime, notamment entre la prestation offerte aux personnes qui quittent leur emploi avant d'être admissibles à une rente et celle accordée aux personnes qui deviennent des retraités de ce régime.

✣ Poursuite des travaux découlant de la création du Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE)

Le RRPE a été créé le 1er janvier 1997. Toutefois, la mise en place des mécanismes nécessaires au fonctionnement de ce régime a de multiples répercussions et s'échelonne sur plusieurs années. La phase 1, réalisée en 1997, englobait la transmission de lettres et de formulaires d'adhésion aux employeurs et aux participants concernés.

Quant à la phase 2, elle s'est déroulée de la fin de l'automne 1997 jusqu'au 30 septembre 1998. Il s'agissait d'apporter des modifications aux systèmes informatiques pour permettre, entre autres, la comptabilisation de toutes les transactions comptables liées au RRPE, le traitement des données de participation et la facturation des cotisations salariales et patronales, le traitement

des demandes de rachat et de remboursement et l'application de particularités au regard du taux d'intérêt à utiliser. Ces travaux ont permis d'identifier et de régulariser les dossiers d'environ 25 000 participants et 2 000 retraités et d'assujettir au nouveau régime 1 266 employeurs.

La phase 3 doit s'échelonner sur une période de six mois en 1999. Elle nécessite de compléter les rajustements aux systèmes informatiques pour certaines fonctions, dont celles touchant la sélection des participants ayant acquis 35 années de service, le transfert de sommes dans les comptes appropriés et l'adaptation des méthodes d'extraction des données en vue de la production éventuelle d'une évaluation actuarielle du RRPE.

Enfin, il est important de souligner que le projet de loi rendant le RRPE totalement distinct du RREGOP ne pourra être adopté avant l'automne 1999. Comme la CARRA ne peut présumer que ce projet de loi sera conforme en tous points à l'interprétation retenue par ses spécialistes, il serait sans doute prudent de prévoir une phase 4 à la suite de l'adoption de la loi.

✣ Envoi d'états de participation

À l'automne 1998, la CARRA a transmis un état de participation à 218 200 personnes au sein du réseau de la santé et des services sociaux, qui cotisent au RREGOP, au RRPE, au RRE, au RRF ou au RRCE. Elle a également fait parvenir un relevé de participation aux 3 230 personnes qui participent au Régime de retraite des élus municipaux (RREM) ou au Régime de retraite des maires et des conseillers des municipalités ainsi qu'aux 3 070 participants du RRAPSC (Régime de retraite des agents de la paix en services correctionnels). Plus de 95 % des états de participation sont transmis à l'adresse personnelle du participant, les autres l'étant par l'entremise de leur employeur, car l'adresse n'est pas connue.

✣ Optimisation du processus de consultation des normes

Cette démarche fort complexe a d'abord nécessité la révision des quelque 55 normes qui n'avaient pu être mises à jour pendant le programme de départs volontaires. Par la suite, il a fallu évaluer la meilleure façon de structurer le cahier des normes, ouvrage de plusieurs centaines de pages, pour qu'il soit accessible par le réseau informatique aux membres du personnel de la CARRA.

Toutefois, avant d'effectuer le transfert des normes sur un réseau intranet, il faut adapter l'organisation de ces normes aux nouveaux moyens informatiques dont dispose la CARRA. En effet, l'optimisation des normes ne consiste pas seulement en une opération de numérisation des textes. Il faut en revoir le contenu ainsi que le mode de diffusion. Selon les firmes consultées par la CARRA en 1998, la réussite d'un intranet dépend de la structure de présentation de l'information diffusée. Au moyen d'un menu principal, les utilisateurs doivent pouvoir accéder à des milliers de pages de données et trouver facilement ce qu'ils cherchent.

Cette approche méthodologique d'élaboration et de gestion de la documentation permettra d'atteindre deux des trois objectifs visés par l'optimisation, soit l'accessibilité et la clarté des normes à la CARRA. En ce qui regarde le troisième objectif, c'est-à-dire l'applicabilité des normes, une démarche a été entreprise en cours d'année auprès des divers intervenants des unités opérationnelles sous forme de rencontres de « pré-normalisation ».

✣ Conversion des systèmes informatiques à l'an 2000

Durant l'année 1998, la CARRA a complété les modifications nécessaires au passage à l'an 2000 de ses systèmes informatiques fonctionnant sur plateforme centrale. Ainsi, tous les systèmes liés au traitement des rentes, à la clientèle « employeurs », aux évaluations actuarielles ainsi qu'aux modules d'estimation de rente et de consultation des données de participation (système NICE) ont été convertis en juin, tandis que ceux ayant trait à la participation l'ont été en novembre.

Des travaux ont également été entamés en vue de la refonte technologique du SIG-Bénéfices, un système qui est essentiel à la gestion des prestations versées par la CARRA. Jusqu'à présent, tous les travaux se sont déroulés en respectant les échéances et les budgets. Ils se poursuivront en 1999, notamment en ce qui concerne les systèmes informatiques sur plateforme locale (micro-informatique).

Modifications législatives apportées aux régimes de retraite

Au cours de l'année 1998, aucun projet de loi n'a été présenté à l'Assemblée nationale concernant les régimes de retraite administrés par la CARRA. Toutefois, le gouvernement a adopté 34 décrets et décisions (CT) du Conseil du trésor qui ont eu comme effet d'instaurer, de modifier ou d'abroger certaines dispositions relatives aux régimes de retraite. Parmi les plus importants, il y a lieu de signaler les suivants :

- le décret 295-98 concernant le Règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics. Adopté le 18 mars 1998, ce décret détermine les catégories ou sous-catégories d'employés concernés de même que les règles, conditions et modalités permettant de faire reconnaître des années ou parties d'année de service antérieures qui ont été effectuées à titre de stagiaire rémunéré;
- le décret 339-98 concernant le budget annuel de la CARRA au regard de l'année financière commençant le 1er avril 1997 et se terminant le 31 mars 1998. Ce décret a été adopté le 25 mars 1998.

De plus, quelques décrets et décisions du Conseil du trésor sont venus modifier les règlements sur le partage et la cession des droits accumulés au titre de plusieurs régimes de retraite (RREGOP, RRE, RRF, RRCE et Régime de retraite des employés fédéraux intégrés dans une fonction auprès du gouvernement du Québec (RREFQ)).

En outre, certains décrets ont permis à la CARRA de conclure des ententes de transfert avec les administrateurs de régimes complémentaires de retraite.

Application d'autres lois ne relevant pas de la CARRA

✥ Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1)

Le secrétaire et directeur des affaires juridiques est chargé de l'application de cette loi au sein de la CARRA. Au cours de l'exercice, il a répondu à 54 demandes de renseignements nominatifs.

Aucune nouvelle entente d'échange de renseignements personnels n'a été conclue avec un autre organisme en 1998.

✥ Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics (L.R.Q., chapitre P-38.01)

Il est interdit de fumer dans les bureaux occupés par la CARRA. Il n'existe aucune salle réservée aux fumeurs.

Au cours de la dernière année, l'inspecteur n'a effectué aucune intervention.

✥ Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration (décision 96-312)

Le comité permanent chargé d'élaborer la politique linguistique de la CARRA est constitué des personnes suivantes : Diane Bergeron (Direction des services à la clientèle), Serge Birtz (Secrétariat et Direction des affaires juridiques), Michel Lagueux (Direction des finances et de l'administration) et Patsy McGrath (Direction des systèmes et des technologies).

En décembre 1997, un projet de politique linguistique a été transmis à l'Office de la langue française pour que ce dernier formule un avis à son égard.

Cet avis a été reçu au début de l'année 1999. Les membres du comité permanent devront prendre en considération les commentaires de l'Office et proposer les modifications nécessaires au projet de politique avant de le soumettre à l'approbation de la direction de la CARRA. Par la suite, le comité permanent veillera à l'application de la politique linguistique au sein de l'organisme.

✥ Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information

Une mise à jour du plan de francisation des technologies de l'information a été transmise à l'Office de la langue française en juillet 1998.

En 1998, tous les nouveaux logiciels acquis par la CARRA et destinés aux utilisateurs ont été livrés en version française. Quant aux logiciels de développement, ils permettent l'utilisation du français intégral et ils respectent la politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information ainsi que les orientations technologiques de la CARRA.

Plan d'action pour 1999

Pour simplifier l'administration et le suivi en ce qui concerne la reddition de comptes, la CARRA a choisi d'établir, à compter de 1999, son exercice budgétaire sur la base de l'année civile plutôt que sur celle de l'année financière. C'était déjà la période de référence utilisée pour le rapport annuel et les états financiers.

Compte tenu de ce changement, les engagements (cibles) à l'égard de la clientèle ont été scindés en deux sections distinctes. La première décrit les engagements pour le premier trimestre de 1999, qui avaient déjà été énoncés dans le *Plan d'action annuel 1998-1999* de la CARRA. La seconde section présente les engagements pour les trois autres trimestres de l'année 1999.

Engagements (cibles) à l'égard de la clientèle du 1er janvier au 31 mars 1999

✣ Accessibilité aux services de renseignements

Pour améliorer l'accès à ses services de renseignements, la CARRA s'est fixé les cinq cibles suivantes :

- assurer l'accès téléphonique de première ligne après un maximum de trois appels infructueux (3/1);
- répondre à 18 300 appels téléphoniques (première ligne) par mois;
- faire en sorte que les préposés aux renseignements reçoivent en entrevue 80 % des clients dans un délai d'attente inférieur à 15 minutes;
- traiter, dans un délai de 25 jours ouvrables ou moins, 70 % de la correspondance générale;
- faire en sorte que 85 % des employeurs joignent un préposé aux renseignements au premier appel.

✣ Qualité des décisions

Les décisions prises par la CARRA à l'égard des rachats de service, des remboursements de cotisations et des nouvelles rentes sont conformes aux dispositions et aux règles d'application des régimes de retraite qu'elle administre.

Pour assurer la qualité des décisions, la CARRA a établi la cible suivante :

- maintenir à 100 % le taux de conformité des décisions relatives aux rachats de service, aux remboursements de cotisations et aux nouvelles rentes.

✣ Continuité et stabilité des revenus à la retraite

Pour assurer la continuité et la stabilité des revenus à la retraite, la CARRA a établi les deux cibles suivantes :

- mettre en paiement 98 % des nouvelles rentes en assurant la continuité du revenu, c'est-à-dire dans le mois suivant celui de la prise de la retraite (Cette cible concerne toute demande de rente reçue au moins 30 jours avant la date de la retraite. Cette continuité du revenu est assurée grâce à une confirmation de rente ou, au besoin, grâce à une avance de fonds.);
- traiter et confirmer 90 % des nouvelles rentes au plus tard trois mois après la date de la réception de la demande.

✣ Délai de traitement des demandes de rachat et de remboursement

Pour améliorer le délai de traitement des demandes de rachat et de remboursement, la CARRA s'est fixé les trois cibles suivantes :

- faire en sorte que 80 % des demandes de rachat soient traitées (transmission d'une proposition de rachat ou d'une lettre de refus) dans un délai de quatre mois ou moins (Cette cible entrera en vigueur une fois que les demandes de rachat qui se sont accumulées en raison du programme de départs volontaires auront été traitées. En temps normal, le délai moyen était de 4,2 mois.);
- traiter en priorité toutes les demandes de rachat reliées à une prise de la retraite à court terme;
- traiter 100 % des demandes de remboursement de cotisations formulées lors d'une cessation d'emploi et effectuer le remboursement dans les 60 jours de la date de la demande.

Engagements (cibles) à l'égard de la clientèle du 1er avril au 31 décembre 1999

✣ Accessibilité aux services de renseignements

Afin d'améliorer l'accès à ses services de renseignements, la CARRA a établi les cinq cibles suivantes :

- assurer l'accès téléphonique de première ligne après un maximum de deux appels infructueux (2/1);
- répondre à 20 000 appels téléphoniques (première ligne) par mois;
- faire en sorte que les préposés aux renseignements reçoivent en entrevue 80 % des clients dans un délai d'attente inférieur à 15 minutes;
- traiter, dans un délai de 25 jours ouvrables ou moins, 75 % de la correspondance générale;
- faire en sorte que 85 % des employeurs joignent un préposé aux renseignements au premier appel.

✣ Qualité des décisions

Les décisions prises par la CARRA à l'égard des rachats de service, des remboursements de cotisations et des nouvelles rentes doivent être conformes aux dispositions et aux règles d'application des régimes de retraite qu'elle administre.

Afin d'assurer la qualité des décisions, la CARRA a établi la cible suivante :

- maintenir à 100 % le taux de conformité des décisions relatives aux rachats de service, aux remboursements de cotisations et aux nouvelles rentes.

✣ Qualité des données de participation

Pour assurer la qualité des données de participation, la CARRA s'est fixé la cible suivante :

- avoir traité et validé, au 31 décembre 1999, 98 % des déclarations annuelles de l'employeur pour l'année 1998 (produites en 1999).

✣ Continuité et stabilité des revenus à la retraite

Afin d'assurer la continuité et la stabilité des revenus à la retraite, la CARRA a établi les deux cibles suivantes :

- mettre en paiement 98 % des nouvelles rentes en assurant la continuité du revenu, c'est-à-dire dans le mois suivant celui de la prise de la retraite (Cette cible concerne toute demande de rente reçue au moins 30 jours avant la date de la retraite. Cette continuité du revenu est assurée grâce à une confirmation de rente ou, au besoin, grâce à une avance de fonds.);
- traiter et confirmer 90 % des nouvelles rentes au plus tard trois mois après la date de la réception de la demande.

✣ Délai de traitement des demandes de rachat et de remboursement

Pour améliorer le délai de traitement des demandes de rachat et de remboursement, la CARRA s'est fixé les deux cibles suivantes :

- ramener le délai de traitement moyen d'une demande de rachat à trois mois d'ici le 31 décembre 1999;
- traiter 100 % des demandes de remboursement dans les 60 jours suivant la date de la demande.

Enjeux

Dans l'esprit de la clientèle, les mesures et les programmes de mise à la retraite sont terminés depuis longtemps. Pourtant, le programme de départs volontaires est à l'origine de deux enjeux opérationnels importants au cours de la prochaine année.

D'une part, la CARRA n'a pas encore vraiment repris le dessus à la suite de la décision d'accorder la priorité aux demandes de rachat reliées au programme de départs volontaires et de retarder le traitement des autres rachats. Contre toute attente, la CARRA a dû faire face à un volume de demandes de rachat plus élevé que la normale. Ceci a bouleversé ses plans, car elle escomptait plutôt une baisse considérable du volume des nouvelles demandes à la fin du programme de départs volontaires. Il est désormais admis que des demi-mesures comme le temps supplémentaire ne permettent pas de résorber le grand nombre de demandes qui se sont accumulées et qu'il faut plutôt privilégier la mise en place d'une nouvelle équipe de travail pour y parvenir.

D'autre part, c'est au cours de l'année 1999 que s'amorcera une hausse graduelle du nombre de rentes qu'il faut réviser trois ans après leur mise en paiement. Cette augmentation sera attribuable aux nombreuses rentes qui ont été mises en paiement en 1996 dans le cadre des mesures de départ assisté ainsi qu'à une partie de celles liées au programme de départs volontaires de 1997.

La prochaine année sera également marquée par la poursuite de projets importants amorcés au cours des années antérieures. Il s'agit, en premier lieu, des travaux visant à améliorer l'accessibilité aux services de renseignements de première ligne. En 1998-1999, on a enregistré une réduction de plus de 50 % du nombre d'appels rejetés. Pour la prochaine année, il faut réduire encore plus le nombre de ces appels tout en maintenant à un niveau élevé la qualité des réponses fournies à la clientèle.

En deuxième lieu, les travaux de conversion des systèmes sur plateforme centrale ayant été complétés en décembre 1998, il ne reste qu'à parachever ceux concernant certains systèmes sur plateforme locale. Il s'agira ensuite de fermer la boucle en réussissant le passage à l'an 2000 sans aucun impact sur la clientèle (prestataires, participants et employeurs).

En troisième lieu, bien que les travaux relatifs à ce projet aient été suspendus temporairement, la CARRA compte beaucoup sur le développement d'un nouveau mode de collecte et de transmission des données de participation et sur son déploiement auprès des 1 275 employeurs visés. Un tel mode servirait non seulement à conserver un registre de participation plus juste et mis à jour à chaque paie, mais il pourrait aussi être utilisé pour d'autres services offerts à la clientèle de la CARRA. La décision finale concernant le projet de déclaration de l'employeur sera prise à l'automne 1999.

En quatrième lieu, la CARRA doit continuer d'appliquer la stratégie de communication élaborée à l'égard des participants non actifs après qu'auront pris fin les opérations prioritaires de 1998-1999 destinées à ceux ayant 65 ans et plus.

En dernier lieu, comme les évaluations actuarielles produites en 1998 ont révélé l'existence d'une marge de manœuvre qui pourrait permettre une bonification des régimes de retraite, l'expertise de la CARRA est grandement mise à contribution par les parties négociantes en vue de la production d'évaluations de coûts, d'études et d'analyses d'impact. Dès que les négociations auront abouti, il faudra donner suite aux ententes conclues

entre le gouvernement et ses employés pour implanter les nouvelles dispositions en matière de retraite applicables au personnel concerné. Dans le cas du personnel d'encadrement, il faudra également compléter les travaux de mise en place du RRPE.

Projets d'envergure

✥ Mise en œuvre du plan d'amélioration de l'accès aux services téléphoniques

Depuis plusieurs années, l'accès aux services de renseignements téléphoniques à la CARRA constitue un problème sérieux. C'est pourquoi elle s'est donné comme objectif d'atteindre en l'an 2000 un niveau de service égal à 0,1/1, ce qui équivaut pour le client à obtenir un signal d'occupation dans seulement 10 % des cas avant de pouvoir parler à un préposé. Pour l'automne 1998, l'objectif visé était de 3/1. Il a été atteint et même dépassé. La cible pour la prochaine année est de 2/1.

De plus, l'élaboration de l'organisation cible et du plan d'amélioration pour cette activité permettra de préciser pour les deux prochaines années les mesures à prendre pour atteindre l'objectif final visé. Les premiers volets du plan seront notamment le déploiement du progiciel de suivi des demandes (AGI), la mise en place d'un système de communication interservices, le développement d'une application de consultation adaptée aux besoins du Service à la clientèle, l'amélioration du matériel téléphonique et la mise en œuvre d'outils de gestion permettant le suivi des indicateurs pour le centre d'appels. Le tout sera complété par la mise en place d'une fonction permettant d'accéder en direct aux états de participation. Ces travaux se feront en collaboration avec le Comité local sur l'organisation du travail (CLOT).

✥ Poursuite du développement du site Internet

En mai 1998, la CARRA a inauguré son site Internet. L'architecture ou arborescence de ce dernier a été découpée en blocs d'information dont le contenu doit être approuvé par les directions concernées avant d'être versé sur le site. En plus de poursuivre l'entretien et la mise à jour des rubriques actuelles, la CARRA compte les enrichir et aussi en développer graduellement de nouvelles conformément à l'arborescence prévue.

✥ Transmission de nouveaux bulletins décrivant les principaux régimes de retraite

Une nouvelle version des bulletins décrivant les principaux régimes de retraite administrés par la CARRA devait être produite au cours du dernier exercice financier. Il a été jugé préférable de surseoir à la production de ces publications, compte tenu de la très forte probabilité que des changements importants soient apportés en 1999 à certains régimes, notamment au RREGOP et au RRPE. C'est donc à la fin de 1999 que la CARRA rédigera, imprimera et expédiera les versions française et anglaise des bulletins portant sur les régimes suivants : le RREGOP, le RRPE, le RRE, le RRF, le RRCE et le RRAPSC (Régime de retraite des agents de la paix en services correctionnels).

✥ Envoi d'états de participation aux 292 000 participants de la fonction publique et du réseau de l'éducation

En 1998, ce sont les participants du réseau de la santé qui ont reçu un état de participation. Il s'agit donc d'expédier cette année un état aux 292 000 participants de la fonction publique et du réseau de l'éducation qui cotisent au RREGOP, au RRPE, au RRE ou au RRF. L'envoi se fera à l'automne 1999 et les documents seront transmis à l'adresse personnelle de chaque participant. Cet envoi sera étalé sur quelques semaines pour minimiser l'impact sur les services de renseignements téléphoniques.

✥ Poursuite de l'opération spéciale pour informer les participants non actifs de leurs droits et traiter leurs demandes

Au cours du dernier exercice financier, la CARRA a réalisé une opération spéciale pour informer les participants non actifs de 65 ans et plus de leur droit à une prestation puisqu'ils avaient omis de s'en prévaloir. Cette opération est terminée pour les participants non actifs de 69 ans et plus et elle prendra fin d'ici juin 1999 pour ceux âgés entre 65 et 69 ans.

De plus, la CARRA a proposé aux comités de retraite une stratégie de communication pour joindre les participants non actifs de moins de 65 ans et les aviser de leurs droits, et ce, selon un certain ordre de priorité. Pour 1999, les groupes cibles sont les suivants :

- les participants non actifs du RREGOP, du RRPE et du RRCE âgés de 55 à 65 ans et ayant le choix entre un remboursement avec intérêts et une rente différée non indexée;
- les participants non actifs âgés de 55 à 65 ans ainsi que les participantes non actives du RRE et du RRF âgées de 50 à 54 ans ayant acquis le droit à une prestation payable immédiatement.

Des programmes d'extraction seront réalisés pour identifier et cibler ces personnes dans les fichiers informatiques de la CARRA. Une fois l'information transmise à ces dernières, les mesures nécessaires seront prises pour donner suite le plus rapidement possible aux demandes de cette clientèle.

✥ Amélioration de l'outil servant à l'estimation d'une rente (NICE)

Lorsqu'il demande une estimation de rente, le participant reçoit un document qui présente les calculs estimatifs effectués par la CARRA. Or, le système NICE employé actuellement pour faire ces calculs doit être adapté afin d'en réduire les coûts d'utilisation, d'améliorer le service à la clientèle et de le rendre plus

efficace pour les employeurs. La CARRA en profitera pour revoir la présentation du document remis au participant afin de le simplifier et de le rendre plus compréhensible.

✣ Création d'une nouvelle équipe pour traiter le nombre important de demandes de rachat qui se sont accumulées

En 1998, comme la quantité de nouvelles demandes de rachat reçues mensuellement s'est maintenue à un niveau supérieur à celui prévu, il a été impossible de réduire suffisamment le nombre de demandes qui s'étaient accumulées. Après l'étude et la mise à l'essai de diverses mesures d'amélioration possibles (par exemple : personnel travaillant en temps supplémentaire), on a conclu que la solution consistait à mettre sur pied une nouvelle équipe de travail pour accélérer considérablement le traitement des demandes. Les membres de la nouvelle équipe sont entrés en fonction en janvier 1999 et ont entrepris une période de formation. Cette nouvelle équipe sera pleinement opérationnelle dès avril 1999 et elle devrait permettre à la CARRA, d'ici le 31 décembre 1999, de combler le retard accumulé et de ramener à environ trois mois le délai de traitement moyen. Pour atteindre cet objectif, il faudra cependant que le nombre de nouvelles demandes de rachat ne dépasse pas 3 500 par trimestre.

✣ Automatisation accrue des activités de révision des rentes trois ans après leur mise en paiement

Du 1er avril au 31 décembre 1999, il faudra, selon les prévisions, vérifier 8 375 rentes de plus que lors d'une année moyenne. Durant l'année 2000, le nombre additionnel de rentes à réviser pourrait atteindre 24 000. Cette situation découle du fait qu'une quantité exceptionnelle de nouvelles rentes a été mise en paiement en 1996 (mesures de départ assisté et d'incitatif au départ) et en 1997 (programme de départs volontaires). Pour faire face à cette charge de travail, il faudrait ajouter à l'effectif régulier un nombre important d'agents de rentes. Grâce à l'expérience acquise depuis 1995, année au cours de laquelle ont commencé les révisions après trois ans, la CARRA a mis en œuvre un projet visant à automatiser le traitement de ces dossiers.

Les travaux, qui ont commencé en 1998 et vont prendre fin à l'automne 1999, devraient permettre de limiter considérablement le recours à des ressources additionnelles en 1999 et surtout en l'an 2000.

✣ Implantation de la refonte technologique du système SIG-Bénéfices

Le SIG-Bénéfices est un système informatique essentiel à la gestion des prestations versées par la CARRA. C'est pourquoi il doit être converti afin de franchir sans problème l'an 2000 et il doit aussi être reprogrammé en utilisant un langage de codification plus moderne. Ces deux motifs ont justifié une refonte technologique dont l'objectif est essentiellement de voir à ce que les opérations de traitement réalisées par l'ancien système puissent être maintenues et évaluées plus facilement. Cette refonte sera complétée d'ici juin 1999.

✣ Redéfinition des orientations en matière de vérification

Les membres de l'unité de vérification de la CARRA doivent s'assurer que les données sur la participation transmises par les employeurs sont conformes aux données de leur paie et sont déclarées selon les exigences prévues. Pour ce faire, ils effectuent des vérifications chez l'employeur, dispensent de la formation et organisent des ateliers de dépannage. Cette unité ne peut, compte tenu du nombre restreint de ses membres, rendre visite à l'ensemble de sa clientèle dans un court laps de temps. Elle doit donc cibler ses interventions en fonction de certains critères.

La CARRA entend réévaluer la stratégie d'intervention de son unité de vérification afin d'identifier les méthodes qui permettront de maximiser l'utilisation des ressources, l'objectif poursuivi étant l'amélioration des données transmises par les employeurs.

✣ Mise en place de modifications législatives

Abstraction faite des changements législatifs qui pourraient découler des négociations menées entre le gouvernement et les associations syndicales et des modifications requises dans le cadre de la création du RRPE, la CARRA devra modifier ses systèmes afin de tenir compte de nouvelles dispositions touchant les régimes de retraite. Les principales sources de changements sont les suivantes :

- les modifications concernant la revalorisation des crédits de rente à la suite d'un rachat;
- les changements reliés aux nouvelles exigences fiscales (transfert dans un compte de retraite immobilisé, partage du patrimoine familial, entente de transfert) nécessitant la modification mensuelle des tables de facteurs actuariels;
- le facteur d'équivalence rectifié (FER).

✣ Réalisation d'une étude de faisabilité concernant la correction et la consolidation des anciennes données de participation

L'implantation d'un nouveau mode de collecte et de transmission électronique des données de la paie (projet d'une nouvelle déclaration de l'employeur) est considérée comme nécessaire pour assurer, à compter de son déploiement chez les employeurs visés, un très haut niveau de qualité des données de participation. Tel qu'il a été mentionné antérieurement, la prise d'une décision pour le financement et le démarrage de ce projet a été reportée à l'automne 1999. En attendant, la CARRA est en mesure de poursuivre sa réflexion en ce qui concerne la correction et la consolidation des anciennes données de participation, une problématique qui concerne également la plupart des administrateurs de régimes de retraite au Canada.

En 1995, la CARRA a mis sur pied une équipe chargée de corriger les anciennes données qui pouvaient contenir des erreurs. L'expérience acquise jusqu'à présent révèle qu'il faut investir des sommes importantes pour mener cette opération à terme et la CARRA juge opportun de réexaminer l'approche retenue avant de consacrer davantage de ressources à cette activité. À cette fin, elle se propose, entre autres, d'examiner la faisabilité d'un mécanisme d'évaluation de l'impact des corrections sur les prestations accordées. Ceci permettrait de mieux quantifier les résultats obtenus jusqu'à maintenant par l'équipe de travail et de proposer aux comités de retraite des scénarios mieux adaptés à la situation actuelle en vue de la poursuite des activités de correction et de consolidation des données de participation antérieures.

✣ Étude concernant la gestion des adresses des participants et des prestataires

À l'heure actuelle, il n'existe pas d'outil ou de système unique permettant de gérer les adresses des clientèles (participants et prestataires) de la CARRA. On peut retrouver l'adresse d'une personne dans différents systèmes (système Traitement des rentes, système Comptable, SIG-Bénéfices, etc.) et, s'il se produit un changement d'adresse, il faut l'effectuer dans chaque système. Il s'agit de réaliser une étude qui permettra à la CARRA d'adopter une ligne de conduite relativement à la gestion des adresses et de déterminer les répercussions administratives et systémiques. Les travaux effectués devraient permettre en bout de ligne de gérer et de mettre à jour une adresse unique dans la banque de données de la CARRA plutôt qu'une adresse pour chaque système informatique.

✣ Mise en place d'un mécanisme de vérification avec la Régie de l'assurance-maladie du Québec (RAMQ) des dossiers des prestataires décédés

En conformité avec les règles en matière d'accès à l'information, la CARRA procède annuellement à une vérification à l'égard des prestataires avec les fichiers informatiques de la RAMQ pour s'assurer qu'aucune prestation n'est versée à une personne décédée. Cette vérification a permis de constater que dans environ 5 % des cas, les données de la CARRA ne concordent pas avec celles de la RAMQ. Il s'agit d'identifier les causes de cette situation et de mettre en place une solution avec la collaboration de la RAMQ.

✣ Conclusion d'une entente avec la Régie de l'assurance-maladie du Québec pour la transmission de données informatisées

Selon l'entente qui est actuellement proposée, les demandes de renseignements de la CARRA seront transmises à la RAMQ par un système de téléinformatique. L'information sera accessible aux agents de rentes lors du traitement des demandes de rente de retraite.

Ce projet permet à la CARRA de ne plus avoir à exiger les originaux de divers documents (par exemple : les certificats de naissance et de décès) au moment du traitement des demandes de rente, de prestation de décès, de rachat de service, etc. Il évitera ainsi des frais aux requérants et contribuera à améliorer le délai de traitement des dossiers.

✣ Informatisation du cahier des normes pour le rendre consultable à l'écran

Il s'agit de restructurer le cahier des normes, ouvrage de plusieurs centaines de pages qui décrit l'ensemble des normes portant sur les régimes de retraite administrés par la CARRA. Cette opération nécessite d'établir des règles en matière de rédaction et de typographie ainsi que des procédures de mise à jour et de validation afin d'uniformiser le contenu du document. Une telle démarche est essentielle avant d'effectuer la saisie de l'information. Le produit fini permettra au personnel de la CARRA de consulter avec aisance le cahier des normes à l'aide de mots-clés. Le moteur de recherche utilisé pour la consultation à l'écran devra être performant et facile à employer. L'approche retenue pour la programmation devra permettre le transfert sur un réseau intranet. La réalisation du projet s'étend sur une période d'un an.

✣ Mise en place d'un réseau intranet

Un intranet est un réseau de téléinformatique réservé au personnel d'un organisme, qui utilise les protocoles de communication et les technologies d'Internet et offre les mêmes services que ce dernier : serveur Web, messagerie électronique, vidéoconférences, transfert de fichiers, groupe de discussion, etc. L'intranet offre aussi une gamme d'outils pour le travail « collectif » : agendas, dossiers partagés, bases documentaires, circuit de production (*workflow*). Le projet vise à doter la CARRA et les comités de retraite de moyens efficaces et rentables pour, notamment, diffuser de l'information, faire des recherches documentaires rapides et faciliter le travail en équipe. L'implantation d'un intranet à la CARRA permettra d'améliorer le fonctionnement interne de l'organisme et de démocratiser l'accès à l'information. Le projet comprend les quatre phases suivantes :

- analyse des besoins et acquisition du matériel et des logiciels nécessaires;
- développement de l'environnement partageable (collecticiel);
- définition du plan de l'intranet et dépôt graduel des documents;
- ouverture de l'intranet aux membres des comités de retraite.

La réalisation du projet se fera au cours des deux prochaines années et entraînera des coûts d'environ 465 000 $, dont près de 85 000 $ pour la formation du personnel.

✥ Amélioration de l'efficacité des mécanismes de traitement des propositions de rachat acceptées par le participant

En 1997 et en 1998, la CARRA a effectué la refonte des systèmes informatiques qui supportaient directement le traitement et le suivi des demandes de rachat, de la réception jusqu'à la production d'une ou de plusieurs propositions de rachat. Tel qu'il était prévu, il faut maintenant compléter cette refonte en optimisant les systèmes connexes actuels fort désuets qui permettent de traiter les propositions de rachat acceptées par un participant, d'inscrire les décisions dans le dossier d'un participant et de gérer la facturation et les autres activités comme l'émission des facteurs d'équivalence (FE) et des facteurs d'équivalence pour services passés (FESP).

Le projet contribuera à l'amélioration des outils de gestion des propositions de rachat retournées par les participants et à la réduction des délais entre l'acceptation d'une proposition et son inscription dans les fichiers.

✥ Parachèvement des travaux de conversion des systèmes informatiques à l'an 2000

En 1998, la CARRA a complété les travaux de conversion des systèmes sur plateforme centrale. De plus, elle a amorcé la refonte technologique du système SIG-Bénéfices, qui est essentiel à la gestion des prestations versées par la CARRA; cette refonte sera terminée d'ici juin 1999. Il reste à apporter les modifications nécessaires dans les systèmes sur plateforme locale et à effectuer tous les essais requis. Il s'agira ensuite d'assurer le passage à l'an 2000 sans aucun impact sur la clientèle et d'offrir l'assistance technique nécessaire lors du changement de siècle. Enfin, pour minimiser encore plus les risques d'impact sur la clientèle, un plan de relève sera élaboré.

Aspects financiers des régimes de retraite

Capitalisation

La plupart des régimes de retraite administrés par la CARRA requièrent des participants une cotisation dont le pourcentage est fonction du salaire admissible et varie selon le régime. Dans le cas du Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), du Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE), du Régime de retraite des élus municipaux (RREM), du Régime de retraite des employés fédéraux intégrés dans une fonction auprès du gouvernement du Québec (RREFQ) et du Régime de retraite des employés en fonction au Centre hospitalier Côte-des-Neiges, les cotisations des participants, soit plus de 717 millions de dollars en 1998, sont déposées dans des fonds particuliers à la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ). Au 31 décembre 1998, l'actif total confié à la CDPQ avait une valeur marchande de 30 milliards de dollars.

Quant aux cotisations des participants des autres régimes, elles sont versées dans le Fonds consolidé du revenu. En 1998, la somme totale de ces cotisations a été de 99 millions de dollars. Leur importance est cependant appelée à diminuer fortement au cours de la prochaine décennie, car les deux principaux régimes concernés, c'est-à-dire le Régime de retraite des enseignants (RRE) et le Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), sont des régimes fermés dont le nombre de participants diminue chaque année.

En ce qui regarde le gouvernement, il ne verse pas de cotisations. Cependant, il acquitte la portion des prestations payables dont il a la charge au RREGOP et au RRPE ainsi que la totalité des prestations payables pour les autres régimes, au fur et à mesure qu'elles sont dues.

Obligations des régimes envers les participants

Au 31 décembre 1998, les obligations envers les participants des régimes de retraite administrés par la CARRA s'élèvent à 61,8 milliards de dollars, selon les hypothèses jugées les plus probables par la CARRA.

Passif inscrit aux états financiers du gouvernement

Comme le gouvernement ne verse pas ses cotisations, il doit inscrire un passif à ses états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus applicables au secteur public. Dans ses derniers états financiers, soit ceux de l'année terminée le 31 mars 1998, le montant inscrit au passif s'élève à 41,6 milliards de dollars à cette date.

Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec

L'actif de 30 milliards de dollars confié à la CDPQ au 31 décembre 1998 représentait 43,7 % de l'actif total géré par la CDPQ et faisait encore de la CARRA son principal déposant aussi bien pour ce qui est de l'actif sous gestion que pour ce qui concerne les entrées de fonds nettes annuelles.

Cette somme est répartie dans les quatre fonds particuliers suivants :

- le fonds 301, où sont déposées les cotisations des employés syndicables participant au RREGOP, soit 25,5 milliards de dollars;
- le fonds 302, qui renferme les cotisations des employés non syndicables participant[18] au RRPE, soit 4,1 milliards de dollars;
- le fonds 303, dans lequel sont déposées notamment les cotisations des participants du Régime de retraite des employés fédéraux intégrés dans une fonction auprès du gouvernement du Québec (RREFQ) et du Régime de retraite des employés en fonction au Centre hospitalier Côte-des-Neiges (RRCHCN), ainsi que les sommes transférées par le gouvernement fédéral au moment de la création de ces régimes, soit 169 millions de dollars;
- le fonds 305, où sont déposées les cotisations des employés et des employeurs visés par le Régime de retraite des élus municipaux (RREM) et par le Régime de retraite des maires et des conseillers des municipalités (RRMCM), soit 169 millions de dollars.

Les fonds 301 et 302 représentent 98,9 % de la valeur de l'actif total confié à la CDPQ par la CARRA.

Ces deux fonds sont gérés conformément à une politique de placement établie conjointement par la CDPQ et par le Comité de retraite du RREGOP ou le Comité de retraite du RRPE, selon le fonds concerné. Les politiques de placement des fonds 301 et 302 ont comme objectifs d'assurer la sécurité du capital et de maximiser le rendement.

Ces politiques déterminent la répartition à long terme des placements selon les grandes catégories d'actif. De plus, elles précisent les modalités de gestion et les objectifs de rendement attendus à moyen et à long termes ainsi que le mode d'évaluation de la performance du gestionnaire. Chaque politique fait l'objet d'une révision périodique. Les politiques actuelles sont en vigueur depuis 1996.

---

18. L'appellation Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) est utilisée par la CARRA à des fins administratives pour décrire les dispositions spéciales du RREGOP établies à l'intention des participants non syndicables de ce régime.

Le portefeuille de référence établi pour les fonds 301 et 302 est réparti entre chacune des catégories d'actif suivantes :

	Catégories d'actif	
Répartition cible	**Fonds 301**	**Fonds 302**
Titres à court terme	2 %	2 %
Hypothèques	3 %	3 %
Obligations	46 %	45 %
Actions québécoises et canadiennes	27 %	28 %
Actions américaines	5 %	5 %
Actions internationales autres qu'américaines	12 %	12 %
Investissements immobiliers	5 %	5 %

Rendement des fonds et performance du gestionnaire en 1998

Fonds 301 (RREGOP) et 302 (RRPE)

Malgré les remous qui ont agité les différents marchés financiers au cours de l'année 1998, le taux de rendement annuel du fonds 301, qui est basé sur la valeur marchande de l'actif au 31 décembre 1998, a été de 10,21 %. Ce résultat s'explique par le rendement remarquable du marché boursier américain (26,7 %), par le bon rendement de l'immobilier (9,7 %) et du marché obligataire (9,2 %) ainsi que par la très bonne performance des gestionnaires de la CDPQ.

La gestion active du fonds effectuée par la CDPQ a ajouté pour la présente année 2,42 % au taux de rendement attendu (7,79 %) du portefeuille de référence sur la base des indices retenus. Cette performance historique est principalement attribuable à de très bons choix de titres de participation dans le portefeuille spécialisé d'actions canadiennes et à l'accroissement de la pondération en actions américaines au cours de l'année.

Pour la période de quatre années se terminant le 31 décembre 1998, le taux de rendement annuel moyen basé sur la valeur marchande a été de 14,35 %, soit 12,92 % au-dessus du taux d'inflation.

En ce qui concerne le fonds 302, le taux de rendement annuel basé sur la valeur marchande au 31 décembre 1998 a été de 10,24 %. La gestion active exercée par la CDPQ a contribué pour 2,56 % à ce rendement.

Pour les quatre dernières années, le taux de rendement annuel moyen du fonds 302 a été de 14,35 %, soit 12,92 % au-dessus du taux d'inflation.

Les figures 3 et 6 ci-après présentent respectivement la répartition de l'actif du fonds 301 et du fonds 302 au 31 décembre 1998.

Fonds 303 (RREFQ et RRCHCN) et 305 (RREM et RRMCM)

Les taux de rendement des fonds 303 et 305 pour l'année 1998 ont été respectivement de 9,77 % et de 9,98 %.

Au cours des quatre dernières années, le taux de rendement annuel moyen du fonds 303 a été de 12,74 % et celui du fonds 305 de 14,25 %.

Croissance de l'actif

Au cours des onze dernières années, les taux de rendement élevés obtenus, combinés à de constantes entrées de fonds provenant des cotisations des employés, ont permis à l'actif du fonds 301, selon la valeur marchande, de passer de 6,5 milliards de dollars à 25,5 milliards de dollars et à l'actif du fonds 302, selon la valeur marchande, de passer de 1,4 milliard de dollars à 4,1 milliards de dollars.

Les figures 4 et 7 illustrent l'évolution de la valeur marchande de ces fonds pour la période de 1988 à 1998, tandis que les figures 5 et 8 présentent l'évolution du taux de rendement pendant la même période.

Répartition de l'actif du fonds 301 au 31 décembre 1998 (sur la base de la valeur marchande au comptant)

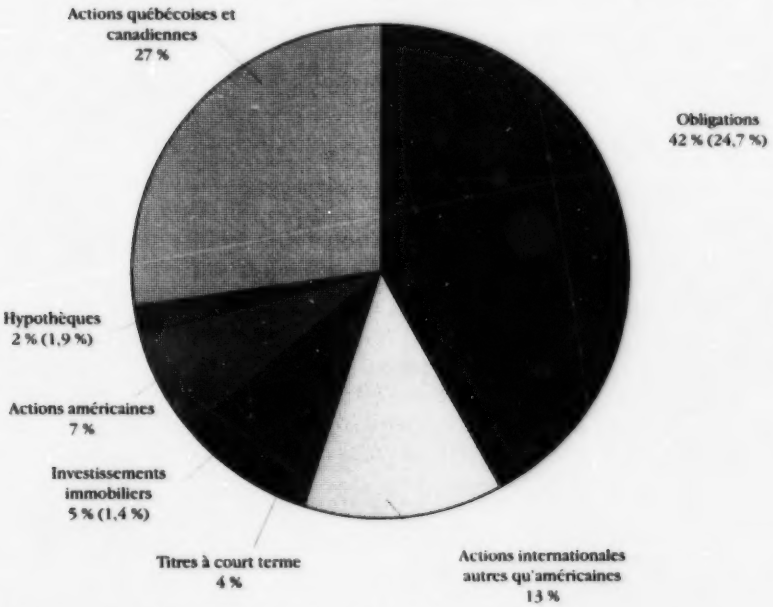


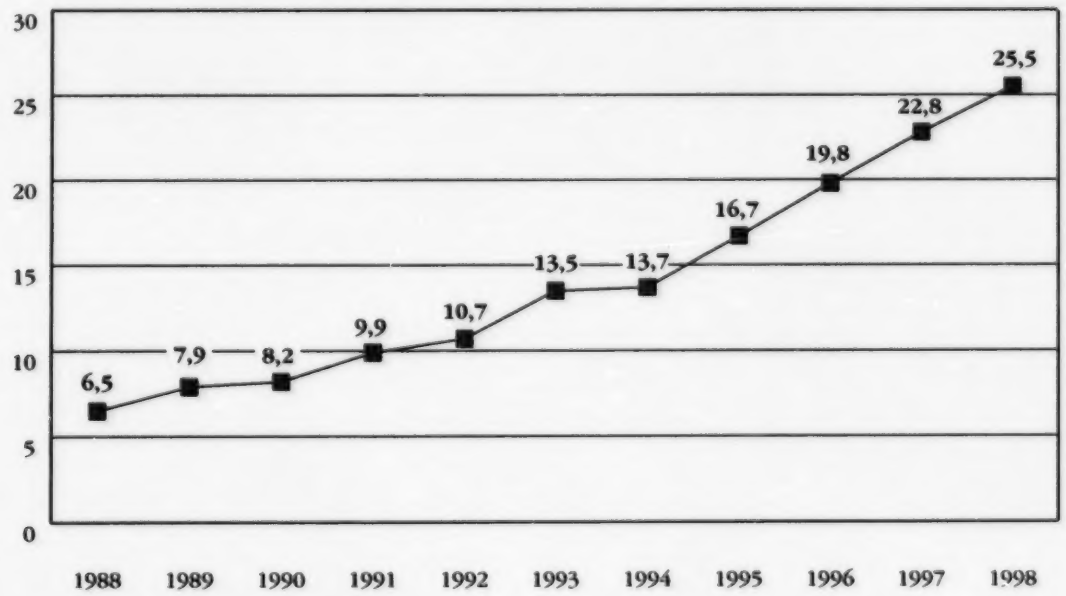
Figure 3

Cette répartition ne tient pas compte de l'impact de l'utilisation des produits dérivés.

Les chiffres entre parenthèses indiquent le pourcentage en titres du Québec.

Les obligations du Québec incluent les titres émis par le gouvernement du Québec ainsi que les titres émis par des organismes des secteurs public ou parapublic québécois et garantis, par octroi ou autre, par le gouvernement du Québec.

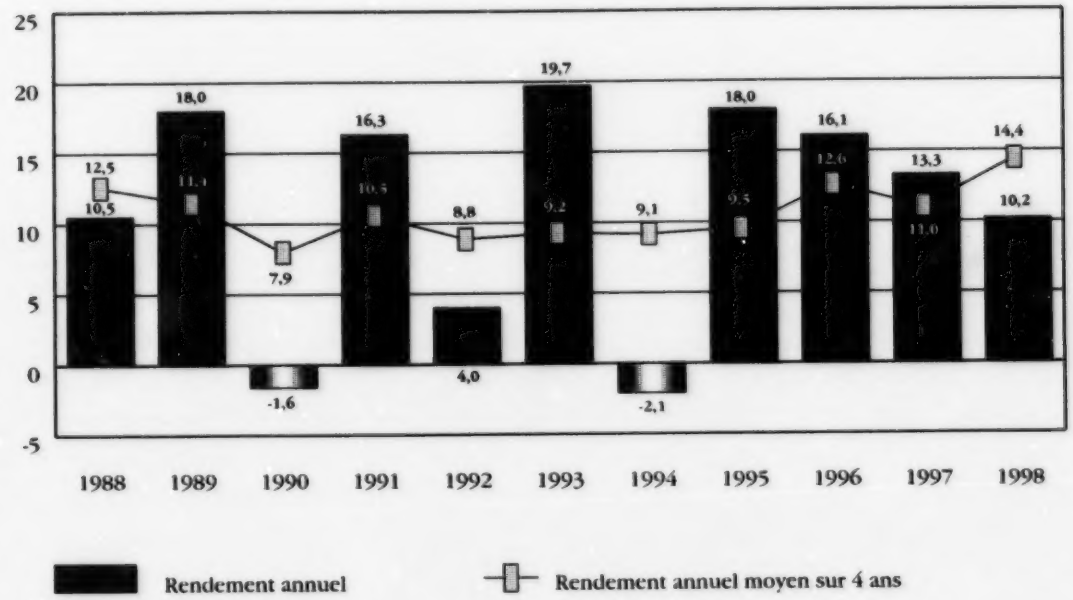
Évolution de l'actif du fonds 301



Valeur marchande (en milliards de dollars) au 31 décembre de chaque année

Figure 4

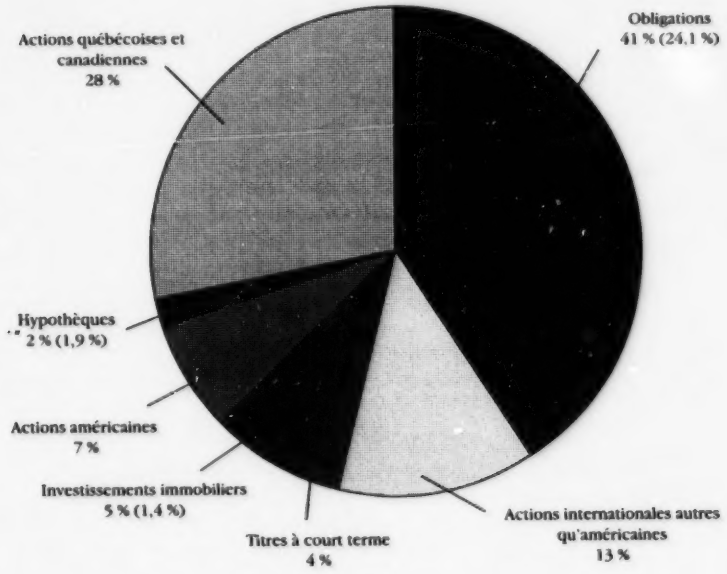
Évolution du rendement du fonds 301



Le taux de rendement est basé sur la valeur marchande.

Figure 5

Répartition de l'actif du fonds 302 au 31 décembre 1998 (sur la base de la valeur marchande au comptant)



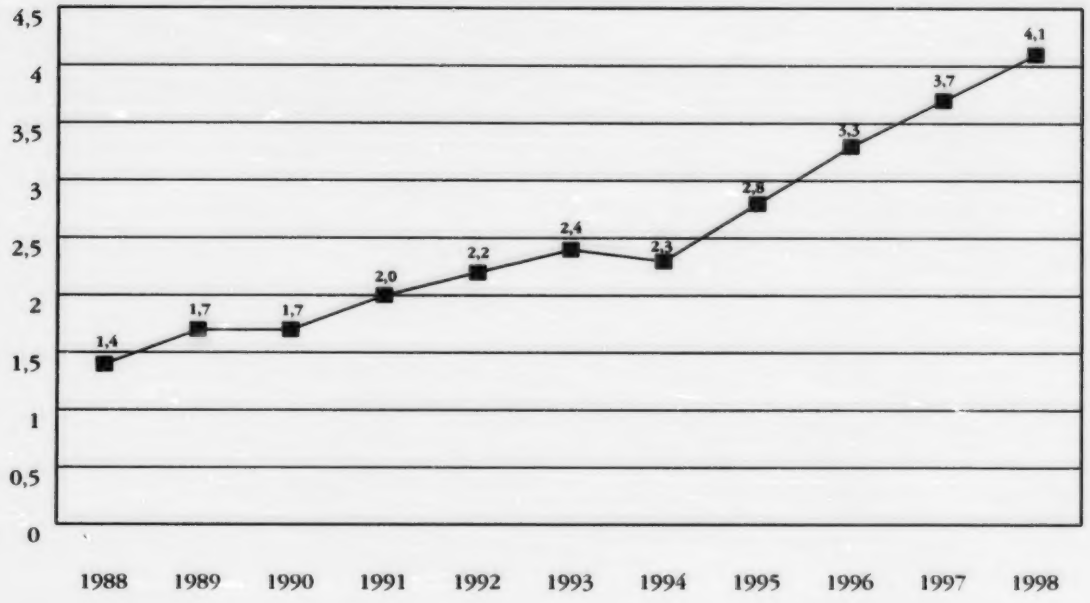
Cette répartition ne tient pas compte de l'impact de l'utilisation des produits dérivés.

Les chiffres entre parenthèses indiquent le pourcentage en titres du Québec.

Les obligations du Québec incluent les titres émis par le gouvernement du Québec ainsi que les titres émis par des organismes des secteurs public ou parapublic québécois et garantis, par octroi ou autre, par le gouvernement du Québec.

Figure 6

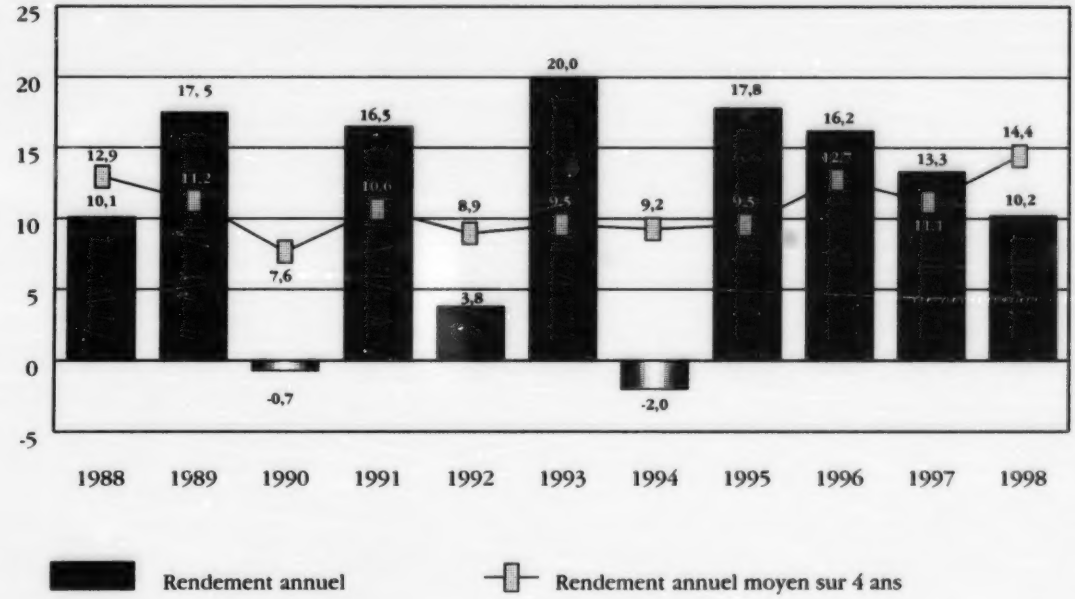
Évolution de l'actif du fonds 302



Valeur marchande (en milliards de dollars) au 31 décembre de chaque année

Figure 7

Évolution du rendement du fonds 302



Le taux de rendement est basé sur la valeur marchande.

Figure 8

Principales statistiques en 1998

- Pour l'année écoulée, la CARRA vient au premier rang pour ce qui est du montant annuel net de ses dépôts (433 millions de dollars au RREGOP et au RRPE) à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Elle occupe également le premier rang pour son avoir, soit 29,6 milliards de dollars au RREGOP et au RRPE à la fin de 1998 à la valeur marchande de l'actif (27,5 milliards de dollars à la valeur comptable). Les revenus de placement réalisés (y compris les revenus non distribués) pour ces deux régimes se sont chiffrés à 3,4 milliards de dollars.
- Le nombre de prestataires est passé de 156 727 à la fin de 1997 à 175 149 à la fin de 1998, ce qui représente une augmentation de 11,8 %[19]. La CARRA a versé 21 607 nouvelles rentes de retraite et 1 730 nouvelles rentes de survivant alors que 4 915 rentes ont cessé d'être versées pour différentes raisons : décès, paiement unique, enfants atteignant 18 ou 21 ans. Il faut signaler que la valeur totale des rentes versées a augmenté de 22,48 %, passant de 2,238 milliards de dollars en 1997 à 2,741 milliards de dollars en 1998. Le nombre de remboursements de cotisations s'est chiffré à 4 857 pour un montant total de 55,3 millions de dollars.
- Dans le cadre des activités reliées au partage du patrimoine familial, la CARRA a traité 1 249 demandes de relevé des droits et a acquitté des sommes dans 470 dossiers pour un montant total de 23 498 091 $, soit une moyenne de 49 996 $ par acquittement.
- Au cours de l'année 1998, la CARRA a traité 20 059 dossiers de rachat de service.

À moins d'indication contraire, les données présentées sont établies au 31 décembre de chaque année ou concernent l'année terminée à cette date. L'astérisque * indique qu'il s'agit d'une estimation.

Participants

	1997	1998
Nombres		
• Nombre total de participants	527 361	510 442
• Nombre total de participants non actifs[20]	302 400	303 000 *
• Demandes de rachat reçues (toutes catégories)	38 716	17 001
• Demandes de transfert[21]	1 088	570
• Demandes de transfert en vertu d'ententes (arrivées et départs)	780	586
Montants		
• Avoir des participants géré par la CDPQ[22] (valeur marchande)	26 789 965 826 $	29 946 012 717 $
• Cotisations salariales	861 480 957 $	815 774 171 $
• Cotisations patronales de certains employeurs autonomes	71 286 006 $	66 753 192 $
• Revenus de placement réalisés	3 091 466 440 $	3 437 990 533 $

19. Si l'on inclut les retraités du programme de départs volontaires qui touchaient une avance de fonds parmi les prestataires de 1997 plutôt que parmi ceux de 1998, le nombre de prestataires au 31 décembre 1997 s'élève à 169 623, ce qui représente alors une hausse de 3,3 %.
20. Le terme participant non actif désigne toute personne qui a cessé de travailler pour un employeur assujetti à l'un des régimes de retraite administrés par la CARRA, qui n'a pas pris sa retraite et qui a droit à un remboursement de ses cotisations ou à des prestations qui n'ont pas encore été acquittées ni servies. Le nombre de participants non actifs est une donnée qui est déterminée pour la dernière année au cours de laquelle la CARRA a validé et traité les données de participation transmises par les employeurs des secteurs public et parapublic, c'est-à-dire 1997.
21. Ces données représentent les transferts entre deux régimes administrés par la CARRA.
22. Il s'agit de l'avoir géré par la Caisse de dépôt et placement du Québec et réparti dans les quatre fonds décrits dans le chapitre *Aspects financiers des régimes de retraite*.

Employeurs

	1997	1998
• Employeurs assujettis aux régimes de retraite	1 653	1 549

Prestataires[23]

	1997	1998
Prestations à la suite d'une cessation d'emploi ou d'un transfert		
• Valeur des prestations transférées en vertu des ententes de transfert	86 179 818 $[24]	40 444 180 $
• Montant total transféré à la suite d'un partage du patrimoine familial	24 836 244 $	23 498 091 $
• Montant des remboursements de cotisations	25 975 029 $	55 325 208 $
• Nombre de remboursements de cotisations	4 314 [25]	5 263
• Nombre de transferts dans un compte de retraite immobilisé (CRI)	885	1 578
• Nombre de remboursements à la suite d'un décès, d'une invalidité ou d'une maladie en phase terminale	602	583
Rentes de retraite et de survivant (conjoint, enfants)		
• Nouvelles rentes (avances de fonds exclues en 1997)	30 039	23 337
• Rentes terminées	4 394	4 915
• Rentes en paiement (avances de fonds exclues en 1997)	156 727	175 149
• Montant des rentes versées au cours de l'année	2 238 084 538 $	2 741 401 764 $
• Rente annuelle moyenne versée aux retraités[26] :		
– RREGOP	10 607 $	11 605 $
– RRPE	18 342 $	21 057 $
– RRE	24 221 $	25 050 $
– RRF	19 611 $	20 296 $
– RRCE	27 363 $	27 701 $
– Autres régimes	27 004 $	27 292 $
• Rente annuelle moyenne versée aux survivants (conjoint, enfants) :		
– RREGOP	2 624 $	2 746 $
– RRPE	5 482 $	5 867 $
– RRE	10 164 $	10 594 $
– RRF	6 747 $	6 980 $
– RRCE[27]	10 279 $	10 466 $
– Autres régimes	13 737 $	13 979 $

Assurance-vie de base et excédentaire

	1997	1998
– Nombre de décès	490	446
– Prestations versées	2 828 000 $	2 802 000 $

23. Le terme prestataire désigne toute personne qui, à quelque titre que ce soit (retraité, conjoint, enfant), a droit à une prestation en vertu d'un régime de retraite.
24. La valeur des prestations transférées en vertu des ententes de transfert englobe, depuis 1997, les transferts dans un compte de retraite immobilisé (CRI) de la valeur actuarielle des sommes acquises en vertu d'un régime de retraite.
25. Le chiffre de 1997 pour le nombre de remboursements de cotisations a été révisé.
26. Le tableau 7, à la page 58, indique la rente annuelle moyenne des nouveaux retraités en 1998.
27. Les données sur le RRCE sont fournies de manière distincte cette année et ne sont donc plus incluses dans les chiffres pour les autres régimes. C'est pourquoi les chiffres de 1997 pour les autres régimes ont été révisés.

Services à la clientèle[28]

	1997	1998
- Clients reçus en entrevue	17 731	6 346
- Réponses à des demandes de renseignements écrites	13 269	14 231
- Appels téléphoniques (information générale)	130 143	214 981
- Appels téléphoniques sur la ligne réservée aux employeurs	35 463	23 760
- Sessions de préparation à la retraite	242	92
- Demandes d'estimation de rente	63 107	8 813

28. Ces chiffres concernent seulement les services d'information générale, auxquels il faut ajouter les services rendus par les unités opérationnelles. Ainsi, à titre d'exemple, la Direction des rentes de retraite a reçu 15 927 appels téléphoniques et 87 personnes en entrevue au cours de l'année 1998.

Tableau 1

Nombre de participants[1] selon le régime de retraite et le réseau

	1994	1995	1996	1997	1998[9]
Régime de retraite					
RREGOP	469 092	467 248	462 989	466 767	457 736
RRPE[2]	25 287	24 559	23 654	22 186	20 904
RRE	25 149	23 378	21 312	19 061	15 534
RRF	12 023	10 878	9 789	7 708	5 172
RRCE[3]	2 139	2 075	1 917	1 678	1 193
RREM[4]	2 462	2 386	2 284	2 432	2 338
Sûreté	4 597	4 445	4 256	4 058	4 028
RRAPSC[5]	2 964	2 941	2 832	2 676	2 766
Députés	184[8]	122	125	125	146
Juges	303	304	302	291	281
Particuliers	3	2	2	2	2
Centre hospitalier Côte-des-Neiges[6]	65	58	57	50	35
RREFQ[7]	359	356	350	327	307
Total	544 627	538 752	529 869	527 361	510 442
Réseau					
Fonction publique[10]	100 461	97 577	95 561	93 477	93 118
Éducation	202 953	203 717	201 610	203 813	199 296
Santé et services sociaux	238 751	235 072	230 414	227 639	215 690
Municipalités	2 462	2 386	2 284	2 432	2 338
Total	544 627	538 752	529 869	527 361	510 442

1. Les données de ce tableau indiquent le nombre total de personnes ayant travaillé durant l'année ou une partie de l'année pour un employeur assujetti à l'un des régimes de retraite administrés par la CARRA. Elles englobent en plus les personnes en congé sans traitement toute l'année. La personne visée par plus d'un régime est comptée plus d'une fois, sauf si les deux régimes concernés sont le RREGOP et le RRPE.
2. Il s'agit du Régime de retraite du personnel d'encadrement.
3. Il s'agit du Régime de retraite de certains enseignants.
4. Le Régime de retraite des élus municipaux est entré en vigueur le 1er janvier 1989 en remplacement du Régime de retraite des maires et des conseillers des municipalités.
5. Il s'agit du Régime de retraite des agents de la paix en services correctionnels.
6. Il s'agit du Régime de retraite des employés en fonction au Centre hospitalier Côte-des-Neiges.
7. Il s'agit du Régime de retraite des employés fédéraux intégrés dans une fonction auprès du gouvernement du Québec, qui est administré par la CARRA depuis le 1er janvier 1992.
8. Le nombre de participants du Régime de retraite des membres de l'Assemblée nationale (RRMAN) a été de 184 en 1994 et de 146 en 1998 en raison des élections qui ont eu lieu au Québec. Cette donnée représente le nombre total de personnes ayant participé au Régime durant l'année. Le nombre de participants peut aussi être inférieur au nombre de députés, car la participation au RRMAN n'est pas obligatoire.
9. Le nombre de participants en 1998 ne constitue pas une estimation.
10. Les participants de la fonction publique englobent les personnes nommées et rémunérées selon la Loi de la fonction publique et celles travaillant au sein d'autres organismes gouvernementaux. Les participants des régimes de retraite des membres de l'Assemblée nationale (députés), des membres de la législature (juges) et de la Sûreté du Québec sont aussi regroupés dans la fonction publique.

Nombre de participants de 1994 à 1998

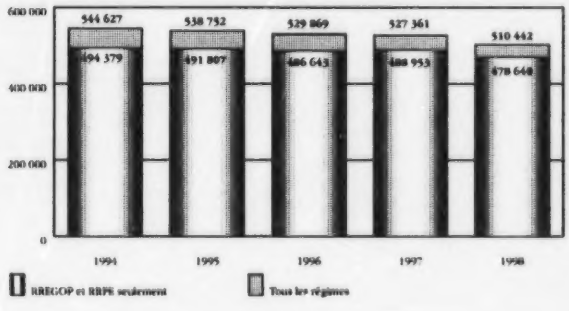


Figure 9

Tableau 2

Nombre de retraités

	1994	1995	1996	1997[4] Rentes confirmées seulement	1997[4] *Rentes confirmées et avances de fonds*	1998
RREGOP	42 350	46 117	54 428	74 468	*84 948*	88 003
RRPE[1]	4 976	5 525	6 188	7 015	*8 035*	8 472
RRE	24 875	26 349	27 895	30 098	*30 778*	32 040
RRF	14 882	15 289	16 626	17 793	*18 483*	18 009
RRCE	2 904	3 224	3 585	4 093	*4 123*	4 385
RREM[2]	368	464	536	586	*586*	704
Sûreté	1 666	1 917	2 266	2 472	*2 472*	2 715
RRAPSC	257	346	498	587	*587*	661
Députés[3]	167	196	197	204	*204*	198
Juges	130	133	140	146	*146*	142
Maires et conseillers[2]	319	320	329	333	*333*	333
Particuliers	13	12	12	12	*12*	12
Centre hospitalier Côte-des-Neiges	129	133	137	150	*150*	143
RREFQ	5	9	28	47	*47*	52
Total	93 041	100 034	112 865	138 004	*150 904*	155 869

1. Il s'agit du Régime de retraite du personnel d'encadrement. Les retraités du RREGOP qui bénéficiaient des dispositions particulières à l'intention des membres de l'administration supérieure ont été regroupés avec les participants à la retraite du RRPE.
2. Le Régime de retraite des élus municipaux est entré en vigueur le 1er janvier 1989 en remplacement du Régime de retraite des maires et des conseillers des municipalités. Il n'y a donc plus de nouveaux participants à l'ancien régime, mais il continue d'exister car ses participants ne sont pas obligés de transférer au RREM.
3. Ces données comprennent les retraités du Conseil législatif aboli en 1968.
4. Au 31 décembre 1997, il y avait 138 004 retraités dont la rente était confirmée, c'est-à-dire que le montant exact de leur rente était déterminé et en paiement à cette date. Il y avait en plus quelque 12 900 retraités du programme de départs volontaires qui recevaient une avance de fonds en attendant que leur rente soit confirmée.

Nombre de retraités de 1994 à 1998

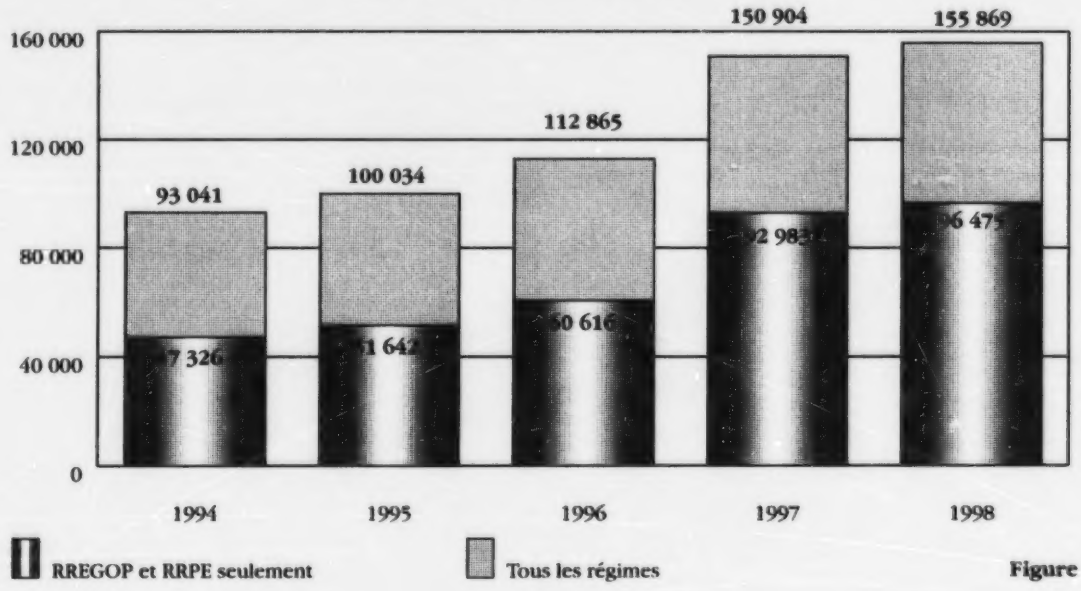


Figure 10

Tableau 3

Évolution du nombre de retraités en 1998 et rente annuelle moyenne au 31 décembre 1998

	Nombre au 1er janvier 1998	Nouveaux retraités[3]	Rentes terminées	Nombre au 31 décembre 1998	Rente annuelle moyenne au 31 décembre 1998[4] $
RREGOP	74 468	15 598	2 063	88 003	11 605
RRPE	7 015	1 596	139	8 472	21 057
RRE	30 098	2 592	650	32 040	25 050
RRF	17 793	961	745	18 009	20 296
RRCE	4 093	335	43	4 385	27 701
RREM[1]	586	157	39	704	4 663
Sûreté	2 472	263	20	2 715	35 127
RRAPSC	587	81	7	661	24 158
Députés[2]	204	3	9	198	34 874
Juges	146	4	8	142	68 046
Maires et conseillers[1]	333	11	11	333	2 539
Particuliers	12	0	0	12	12 407
Centre hospitalier Côte-des-Neiges	150	1	8	143	12 631
RREFQ	47	5	0	52	24 951
Total	138 004	21 607	3 742	155 869	16 845

1. Le Régime de retraite des élus municipaux est entré en vigueur le 1er janvier 1989 en remplacement du Régime de retraite des maires et des conseillers des municipalités. Il n'y a donc plus de nouveaux participants à l'ancien régime, mais il continue d'exister car ses participants ne sont pas obligés de transférer au RREM.
2. Ces données incluent celles qui ont trait aux membres du Conseil législatif aboli en 1968.
3. Les retraités du programme de départs volontaires (PDV) qui recevaient une avance de fonds au 31 décembre 1997 et dont le montant exact de la rente a été déterminé en 1998 sont inclus dans les nouveaux retraités de 1998.
4. Le montant de la rente comprend la prestation supplémentaire versée conformément aux dispositions de certains régimes de retraite.

Tableau 4

Nombre de nouveaux retraités au cours des trois dernières années en fonction de leur année de fin de participation[1] et de leur réseau

	Année de mise en paiement de la rente												
	1996				1997[2]				1998[2]				
	Année de fin de participation				Année de fin de participation				Année de fin de participation				
	Avant	1995	1996	Total	Avant	1996	1997	Total	Avant	1996	1997	1998	Total
Régime de retraite													
RREGOP	856	657	8 586	10 099	786	1 628	19 354	21 768	1 337	216	11 626	2 419	15 598
RRPE	66	48	704	818	73	151	752	976	68	8	1 114	406	1 596
RRE	156	90	1 897	2 143	103	102	2 633	2 838	138	16	871	1 567	2 592
RRF	43	44	1 973	2 060	53	53	1 774	1 880	44	3	738	176	961
RRCE	7	16	378	401	21	27	500	548	9	1	102	223	335
Autres régimes	84	76	559	719	66	67	357	490	64	7	107	347	525
Réseau													
Fonction publique	160	217	4 388	4 765	168	288	3 272	3 728	228	47	1 619	760	2 654
Éducation	441	390	4 805	5 636	372	648	9 798	10 818	695	119	5 123	2 801	8 738
Santé et services sociaux	483	267	4 890	5 640	457	1 068	12 253	13 778	609	79	7 702	1 527	9 917
Municipalités	45	56	12	113	40	23	20	83	47	6	86	12	151
Indéterminé	83	1	2	86	65	1	27	93	81	0	28	38	147
Total	1 212	931	14 097	16 240	1 102	2 028	25 370	28 500	1 660	251	14 558	5 138	21 607

1. Parmi les rentes de retraite mises en paiement au cours d'une année donnée, celles des retraités dont la date de fin de participation se situe dans les deux années précédentes sont en majorité des rentes immédiates. Lorsque la date de la fin de participation remonte à plus de deux ans, la majorité des rentes sont des rentes différées arrivées à échéance.
2. Les retraités du programme de départs volontaires qui recevaient une avance de fonds au 31 décembre 1997 sont inclus dans les nouveaux retraités de 1998, car leur rente définitive a été mise en paiement en 1998.

Tableau 5

Évolution du nombre de rentes de survivant en 1998 et rente annuelle moyenne au 31 décembre 1998

	Nombre au 1er janvier 1998	Nouveaux prestataires[3]	Rentes terminées	Nombre au 31 décembre 1998	Rente annuelle moyenne au 31 décembre 1998[3] $
RREGOP	5 126	825	350	5 601	2 746
RRPE	695	87	25	757	5 867
RRE	3 535	299	223	3 611	10 594
RRF	8 420	418	511	8 327	6 980
RRCE	178	22	5	195	10 466
RREM[1]	47	17	9	55	3 049
Sûreté	448	24	22	450	12 407
RRAPSC	49	6	0	55	6 919
Députés[2]	59	5	5	59	22 799
Juges	121	10	8	123	26 733
Maires et conseillers[1]	27	11	15	23	3 824
Particuliers	4	0	0	4	—[4]
Centre hospitalier Côte-des-Neiges	11	6	0	17	4 713
RREFQ	3	0	0	3	—[4]
Total	18 723	1 730	1 173	19 280	6 710

1. Le Régime de retraite des élus municipaux est entré en vigueur le 1er janvier 1989 en remplacement du Régime de retraite des maires et des conseillers des municipalités. Il n'y a donc plus de nouveaux participants à l'ancien régime, mais il continue d'exister car ses participants ne sont pas obligés de transférer au RREM.
2. Ces données incluent celles qui ont trait aux membres du Conseil législatif aboli en 1968.
3. Le montant de la rente comprend la prestation supplémentaire versée conformément aux dispositions de certains régimes de retraite.
4. Ces données ne sont pas fournies en raison du nombre restreint de personnes concernées.

Tableau 6

Répartition des retraités selon leur sexe, leur régime et le montant annuel de leur rente au 31 décembre 1998

	Montant de la rente								
Sexe	0 à 2 500 $	2 500 à 5 000 $	5 000 à 10 000 $	10 000 à 15 000 $	15 000 à 20 000 $	20 000 à 25 000 $	25 000 à 30 000 $	30 000 et plus $	Total
RREGOP									
Hommes :	3 543	4 408	7 140	3 903	3 183	2 119	1 595	1 985	27 876
Femmes :	9 641	10 081	13 644	8 270	6 660	4 450	4 813	2 568	60 127
Total :	13 184	14 489	20 784	12 173	9 843	6 569	6 408	4 553	88 003
RRPE									
Hommes :	138	210	489	577	540	439	430	1 458	4 281
Femmes :	339	430	656	579	586	465	384	752	4 191
Total :	477	640	1 145	1 156	1 126	904	814	2 210	8 472
RRE									
Hommes :	32	81	340	632	764	940	1 783	6 349	10 921
Femmes :	462	730	1 728	2 741	2 905	3 642	4 795	4 116	21 119
Total :	494	811	2 068	3 373	3 669	4 582	6 578	10 465	32 040
RRF									
Hommes :	258	554	1 924	1 866	2 045	2 197	1 578	3 390	13 812
Femmes :	83	305	1 152	872	836	538	214	197	4 197
Total :	341	859	3 076	2 738	2 881	2 735	1 792	3 587	18 009
RRCE									
Hommes :	19	30	54	82	145	262	487	1 221	2 300
Femmes :	44	22	70	105	270	415	496	663	2 085
Total :	63	52	124	187	415	677	983	1 884	4 385
Autres régimes									
Hommes :	517	257	180	147	217	229	576	2 614	4 737
Femmes :	48	33	35	32	25	15	16	19	223
Total :	565	290	215	179	242	244	592	2 633	4 960
Total									
Hommes :	4 507	5 540	10 127	7 203	6 894	6 186	6 449	17 017	63 927
Femmes :	10 617	11 601	17 285	12 599	11 282	9 525	10 718	8 315	91 942
Total :	15 124	17 141	27 412	19 806	18 176	15 711	17 167	25 332	155 869

Tableau 7

Répartition des retraités et rente annuelle moyenne au 31 décembre 1998 en fonction de la coordination RRQ

Régime	Coordination RRQ[1]	Nombre total de retraités[2]		Nouveaux retraités en 1998[2]	
		Nombre	Rente ($)	Nombre	Rente ($)
RREGOP	Avant	43 883	17 394	13 218	17 625
	Après	43 978	5 829	1 923	5 453
	Total	87 861	11 605	15 141	16 079
RRPE	Avant	3 545	31 454	1 446	33 555
	Après	4 925	13 574	146	17 265
	Total	8 470	21 057	1 592	32 061
RRE	Avant	14 798	30 694	2 477	31 722
	Après	17 242	20 207	115	20 629
	Total	32 040	25 050	2 592	31 230
RRF	Avant	6 695	26 624	888	27 483
	Après	11 314	16 552	73	15 826
	Total	18 009	20 296	961	26 597
RRCE	Avant	2 346	32 254	313	33 445
	Après	2 039	22 463	22	20 723
	Total	4 385	27 701	335	32 069
Autres régimes	Avant	2 998	33 731	347	34 896
	Après	1 957	17 428	151	5 726
	Total	4 955	27 292	498	26 051

1. Lorsque la coordination avec le Régime de rentes du Québec (RRQ) ne s'applique pas, la rente est regroupée avec les rentes classées « après coordination RRQ ».
2. Ce tableau n'inclut pas les rentes qui ont pris fin en cours d'année à la suite du paiement comptant de leur valeur actuarielle ni les rentes dont la valeur actuarielle a été versée en décembre. Ainsi, 488 rentes sont exclues des rentes mises en paiement en 1998 et 149 rentes sont exclues de l'ensemble des rentes en paiement au 31 décembre. Les retraités du programme de départs volontaires qui recevaient une avance de fonds au 31 décembre 1997 font partie des nouveaux retraités en 1998, car leur rente annuelle exacte a été mise en paiement en 1998.
3. Lorsqu'on prend en considération l'ensemble des régimes de retraite, on constate que les rentes moyennes avant et après la coordination avec le RRQ sont moindres pour les nouveaux retraités de 1998 comparativement à celles du nombre total de retraités. Ce rapport est l'inverse de celui que l'on observe la plupart du temps pour chacun des régimes pris séparément. Ceci s'explique par la proportion de participants du RREGOP, laquelle est nettement plus élevée chez les nouveaux retraités. En effet, ce sont les participants du RREGOP qui ont la rente annuelle moyenne la moins élevée.

Tableau 8

Nombre de rachats acceptés[1] selon l'année où s'effectue le rachat

	Total	1973-1993	1994	1995	1996	1997	1998
RREGOP	197 705	117 127	8 982	8 617	15 790	29 945	17 244
RRPE[2]	9 961	4 912	567	558	1 018	1 490	1 416
RRE	38 819	28 394	2 766	1 915	2 441	1 761	1 542
RRF	21 045	20 162	259	200	189	171	64
Autres régimes	5 684	4 578	195	297	219	180	215
Total	273 214	175 173	12 769	11 587	19 657	33 547	20 481

1. Ces données englobent les rachats qui entraînent des coûts et les rachats sans coût, notamment ceux relatifs à des congés de maternité pris avant 1989. Les rachats annulés sont exclus. En raison des rachats annulés et des rachats dont les modalités de paiement sont modifiées en cours de paiement, le nombre de rachats comptés pour une année donnée est susceptible de varier dans le temps. Il importe de noter que le nombre de rachats est plus élevé que le nombre de participants qui ont racheté, car ces derniers ont effectué en moyenne 1,8 rachat. Il faut également souligner que le nombre de rachats acceptés est une donnée calculée sur une base différente de celle du nombre de dossiers de rachat traités par la CARRA, soit 20 059.
2. Ces données comprennent les rachats effectués par des participants du Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS).

Tableau 9

Cotisations salariales

	1994 $	1995 $	1996 $	1997 $	1998 $
RREGOP[1]	695 129 460	699 565 975	740 681 113[3]	740 365 462	714 729 213
Participants syndicables	*611 832 432*	*617 356 099*	*650 868 659*[3]	*672 414 013*	*650 799 206*
Participants non syndicables	*83 297 028*	*82 209 876*	*89 812 454*[3]	*67 951 449*	*63 930 007*
RRE	85 591 942	78 649 245	71 008 778[3]	62 450 151	53 114 437
RRF	29 996 500	27 666 324	36 225 080[3]	17 390 502	13 751 621
RRCE	18 594 710	21 614 706	20 034 440	16 256 876	9 709 109
RREM	1 084 842	1 137 311	1 021 371	1 184 621	1 135 030
Sûreté	16 197 771	15 994 552	15 635 115	14 502 955	14 142 991
RRAPSC	7 884 082	7 969 778	10 053 879[3]	7 526 004	7 384 913
Députés	878 713	836 287	833 615	815 139	821 369
Juges[2]	0	365	207 671	1 435	604
Particuliers	1 689	1 033	2 343	2 600	3 204
Centre hospitalier Côte-des-Neiges	85 964	132 627	93 691	106 864	69 262
RREFQ	897 570	947 152	1 181 830[3]	878 348	912 418
Total	856 343 243	854 515 355	896 978 926[3]	861 480 957	815 774 171

1. Aux fins du calcul des cotisations salariales, le RRPE est encore considéré comme faisant partie du RREGOP (participants non syndicables).
2. Le Régime de retraite des juges de la Cour du Québec est devenu non contributif avec effet rétroactif au 1er janvier 1990. Les montants inscrits pour les années subséquentes découlent principalement de rajustements effectués à la suite de rachats de service antérieur.
3. Ces données comprennent un montant de 29 680 999 $ en compensations reçues pour assumer les coûts de la réduction actuarielle applicable à la rente de personnes admissibles en 1996 aux mesures de départ assisté et d'incitatif au départ.

Cotisations salariales de 1994 à 1998

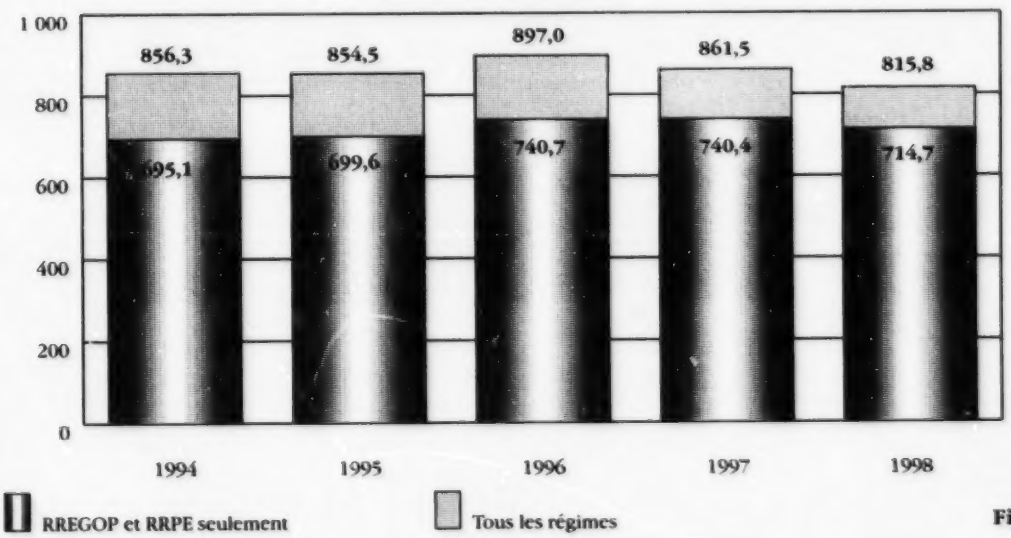


Figure 11

Tableau 10

Prestations totales[1]

	1994 $	1995 $	1996 $	1997 $	1998 $
RREGOP[2]	427 582 737	448 620 212	560 621 765	976 285 978	1 326 145 722
Participants syndicables	*322 989 259*	*359 652 559*	*453 775 253*	*833 142 407*	*1 134 601 590*
Participants non syndicables	*104 593 478*	*88 967 653*	*106 846 512*	*143 143 571*	*191 544 132*
RRE	567 200 647	610 201 865	669 424 792	749 839 488	831 092 163
RRF	319 199 730	318 194 045	346 090 440	401 697 472	431 254 390
RRCE	72 109 092	82 604 178	92 495 407	108 008 321	122 486 566
RREM[3]	2 261 255	2 880 714	3 421 231	3 398 113	3 722 076
Sûreté	58 038 664	70 119 073	77 762 901	93 887 790	102 367 038
RRAPSC	5 375 992	7 370 329	10 081 912	15 378 161	16 688 924
Députés[4]	7 192 830	9 763 427	8 522 500	8 938 938	8 746 089
Juges[5]	10 194 431	11 004 333	11 848 794	13 238 891	13 218 082
Maire et conseillers[3]	786 284	867 717	963 837	1 017 287	1 092 340
Particuliers[6]	213 865	641 771	203 584	279 608	193 318
Centre hospitalier Côte-des-Neiges	1 546 685	1 724 795[7]	1 842 971[7]	2 076 566[7]	2 321 530[7]
RREFQ	2 982 231	520 916	702 948	1 029 016	1 341 005
Total	1 474 684 443	1 564 513 375	1 783 983 082	2 375 075 629	2 860 669 243

1. Les prestations totales englobent les rentes versées aux participants ou à leur conjoint survivant, les remboursements de cotisations et les prestations versées à la suite d'ententes de transfert et excluent les frais d'administration.
2. Pour le RREGOP, les prestations totales excluent les fond transférés au Régime de retraite des agents de la paix en services correctionnels et au Régime de retraite de certains enseignants. Aux fins du calcul des prestations totales, le RRPE, le Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) et le Régime de prestations supplémentaires de l'administration supérieure sont encore considérés comme faisant partie du RREGOP (participants non syndicables).
3. Le Régime de retraite des élus municipaux est entré en vigueur le 1er janvier 1989 en remplacement du Régime de retraite des maires et des conseillers des municipalités. Il n'y a donc plus de nouveaux participants à l'ancien régime, mais il continue d'exister car ses participants ne sont pas obligés de transférer au RREM.
4. Ces données comprennent les prestations versées aux membres du Conseil législatif aboli en 1968 et celles versées en vertu du Régime de prestations supplémentaires des membres de l'Assemblée nationale.
5. Ces données englobent les prestations versées aux juges, coroners et commissaires de la Commission des valeurs mobilières du Québec et celles versées en vertu du Régime de prestations supplémentaires des juges de la Cour du Québec.
6. Ces données comprennent la valeur des rentes spéciales et de la rente de retraite accordée au Protecteur du citoyen et à son adjoint.
7. Ces données englobent les intérêts sur un montant à transférer à un autre régime de retraite administré par la CARRA à la suite de l'adhésion à ce régime de dix-neuf participants du Régime de retraite des employés en fonction au Centre hospitalier Côte-des-Neiges.

Valeur des prestations totales de 1994 à 1998

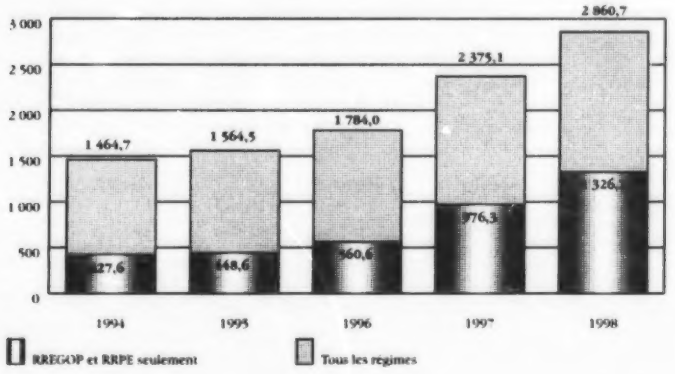


Figure 12

Tableau 11

Rentes versées annuellement

	1994 $	1995 $	1996 $	1997 $	1998 $
RREGOP[1]	341 468 496	383 959 870	477 091 291	856 928 402	1 224 810 833
Participants syndicables	*250 093 218*	*307 023 193*	*381 390 018*	*734 449 304*	*1 057 326 062*
Participants non syndicables	*91 375 278*	*76 936 677*	*95 701 273*	*122 479 098*	*167 484 771*
RRE	556 210 474	600 288 267	663 003 439	743 649 366	823 414 695
RRF	297 621 099	312 766 928	343 259 306	399 627 488	427 819 827
RRCE	71 431 128	80 547 676	91 932 719	107 086 491	121 575 358
RREM[2]	2 158 081	2 681 340	3 227 250	3 247 251	3 554 127
Sûreté	55 088 200	63 178 778	76 049 414	87 931 484	98 549 156
RRAPSC	4 388 100	6 433 915	9 439 482	14 311 455	15 558 353
Députés[3]	6 986 342	9 329 594	8 516 465	8 715 210	8 703 046
Juges[4]	10 194 431	11 004 333	11 798 639	12 711 078	13 075 640
Maires et conseillers[2]	720 604	770 335	815 743	896 596	973 657
Particuliers[5]	213 865	295 391	203 584	192 701	193 318
Centre hospitalier Côte-des-Neiges	1 460 336	1 569 179	1 601 130	1 803 331	1 922 392
RREFQ	119 708	215 996	460 506	983 685	1 251 362
Total	1 348 060 864	1 473 041 602	1 687 398 968	2 238 084 538	2 741 401 764

1. Aux fins du calcul des rentes versées annuellement, le RRPE, le Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) et le Régime de prestations supplémentaires de l'administration supérieure sont encore considérés comme faisant partie du RREGOP (participants non syndicables).
2. Le Régime de retraite des élus municipaux est entré en vigueur le 1er janvier 1989 en remplacement du Régime de retraite des maires et des conseillers des municipalités. Il n'y a donc plus de nouveaux participants à l'ancien régime, mais il continue d'exister car ses participants ne sont pas obligés de transférer au RREM.
3. Ces données englobent les prestations versées en vertu du Régime de prestations supplémentaires des membres de l'Assemblée nationale.
4. Ces données comprennent les rentes versées aux juges, coroners et commissaires de la Commission des valeurs mobilières du Québec et celles versées en vertu du Régime de prestations supplémentaires des juges de la Cour du Québec.
5. Ces données comprennent le montant des rentes spéciales et de la rente de retraite accordée au Protecteur du citoyen et à son adjoint.

Annexes

Liste des lois et des autres dispositions législatives relevant en tout ou en partie de la CARRA

La CARRA administre en tout ou en partie les régimes de retraite collectifs ou particuliers créés en vertu des lois, des arrêtés en conseil et des décrets suivants :

Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (L.R.Q., chapitre R-10);

Loi sur le régime de retraite des enseignants (L.R.Q., chapitre R-11);

Loi sur le régime de retraite des fonctionnaires (L.R.Q., chapitre R-12);

Loi sur les conditions de travail et le régime de retraite des membres de l'Assemblée nationale (L.R.Q., chapitre C-52.1);

Loi sur la protection à la retraite de certains enseignants (L.R.Q.,chapitre P-32.1);

Loi sur le régime de retraite de certains enseignants (L.R.Q., chapitre R-9.1);

Loi sur le régime de retraite des agents de la paix en services correctionnels (L.R.Q., chapitre R-9.2);

Loi sur le régime de retraite des élus municipaux (L.R.Q., chapitre R-9.3);

Loi sur les régimes de retraite des maires et des conseillers des municipalités (L.R.Q., chapitre R-16);

Loi sur les tribunaux judiciaires[29] (L.R.Q., chapitre T-16);

C.T. 181151 du 18 août 1992, qui porte sur le Régime de retraite des membres de la Sûreté du Québec;

Arrêté en conseil 2661-76 du 4 août 1976 et décret 4089 du 25 janvier 1989, qui portent sur le Régime de retraite pour le président du Conseil de la Communauté urbaine de l'Outaouais;

Arrêté en conseil 4104-76[30] du 24 novembre 1976, qui porte sur le Régime de retraite pour le président-directeur général de la Société de transport de la Ville de Laval;

Arrêté en conseil 397-78 du 16 février 1978 et décret 2497-81 du 10 septembre 1981, qui portent sur le Régime de retraite des employés en fonction au Centre hospitalier Côte-des-Neiges;

Décret 842-82 du 8 avril 1982 portant sur le Régime de retraite des anciens employés de la Ville de Saint-Laurent;

Décret 2174-84 du 3 octobre 1984 portant sur le Régime de retraite des anciens employés de la Cité de Westmount;

Loi sur le Protecteur du citoyen[31] (L.R.Q., chapitre P-32);

Arrêtés en conseil 1967-71 et 378-73 concernant la rente spéciale accordée à la veuve de M. Maurice Tourazas;

Loi accordant une pension à la veuve de M. Pierre Laporte (L.Q., 1970, chapitre 6);

Loi concernant le Conseil législatif[32] (L.Q., 1968, chapitre 9);

Loi modifiant la Loi des valeurs mobilières[33] (L.Q., 1971, chapitre 77);

Décrets 429-93 et 430-93 portant sur le Régime de retraite des employés fédéraux intégrés dans une fonction auprès du gouvernement du Québec;

Décret 787-97 concernant le Règlement sur les dispositions particulières applicables aux employés non syndicables qui participent au RREGOP. Adopté le 18 juin 1997, ce décret établit des dispositions particulières à l'égard du Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Cette appellation est utilisée par la CARRA à des fins administratives.

La CARRA administre également des régimes de prestations supplémentaires et des régimes d'assurances qui ont été créés en vertu des décrets, des règlements ou des arrêtés en conseil suivants :

Règlement 000562 du 8 décembre 1992 portant sur le régime de prestations supplémentaires des membres de l'Assemblée nationale;

Décret 326-93 du 17 mars 1993 portant sur le régime de prestations supplémentaires des juges de la Cour du Québec;

Décret 461-92 du 1er avril 1992 portant sur le régime de prestations supplémentaires de l'administration supérieure;

Arrêté en conseil 1272-77 du 20 avril 1977 portant sur le régime de base en assurance-vie des employés des secteurs public et parapublic;

Arrêté en conseil 3937-78 du 20 décembre 1978 portant sur le régime d'assurance-vie excédentaire au régime de base, qui est prévu pour des employés et des retraités de l'ancienne Commission des accidents du travail.

---

29. L'application de cette loi par la CARRA se limite aux articles 225 à 245 et 246.15 à 246.28 pour le Régime de retraite des juges de la Cour du Québec et aux articles 246.2 à 246.28 pour le Régime de retraite de certains juges de la Cour du Québec.
30. L'arrêté en conseil 4104-76 a été abrogé en vertu du décret 1157-98 du 9 septembre 1998.
31. L'application de cette loi par la CARRA se limite aux articles 8 à 10, qui portent sur le Régime de retraite du Protecteur du citoyen et de son adjoint.
32. L'application de cette loi par la CARRA se limite à l'article 94, qui prévoit le versement d'une rente aux ex-conseillers législatifs.
33. L'application de cette loi par la CARRA se limite à l'article 25, qui porte sur le Régime de retraite des commissaires de la Commission des valeurs mobilières.

Liste des arbitres et des membres des comités de réexamen

RÉEXAMEN ET ARBITRAGE DES DÉCISIONS DE LA CARRA

(RREGOP, RRE, RRF, RRCE, RRAPSC et RREM)

Tribunal d'arbitrage

	M[e] Jean-Guy Ménard **Arbitre en chef**
	M[e] Lyse Tousignant **M[e] Serge Brault** **Arbitres**

Comités de réexamen

	Comité de réexamen pour le réseau de l'éducation	Comité de réexamen pour le réseau de la santé et des services sociaux	Comité de réexamen pour la fonction publique
Membres	Luc M. Lockwell (Centrale de l'enseignement du Québec)	Frédéric Allard (Secrétariat du Conseil du trésor)	Pierre Bisson (Secrétariat du Conseil du trésor)
	Pierre Duréro (Confédération des syndicats nationaux)	Russel Villeneuve (Ministère de la Santé et des Services sociaux)	Gérard Sills (Secrétariat du Conseil du trésor)
	Danièle Marcoux (Secrétariat du Conseil du trésor)	Richard Belhumeur (Syndicat québécois des employées et employés de service)	Paul Corbeil (Syndicat de professionnelles et de professionnels du gouvernement du Québec)
	Michel Bouchard (Ministère de l'Éducation du Québec)	Pierre Lachance (Confédération des syndicats nationaux)	Jean-Charles Morin (Syndicat de la fonction publique du Québec)
Substituts	Guy Boucher (Ministère de l'Éducation du Québec)	Hélène Garneau (Ministère de la Santé et des Services sociaux)	Danièle Marcoux (Secrétariat du Conseil du trésor)
	Francine Côté (Confédération des syndicats nationaux)	Michel Montour (Secrétariat du Conseil du trésor)	Marc Marois (Secrétariat du Conseil du trésor)
	Gérard Sills (Secrétariat du Conseil du trésor)	Louise Valiquette (Syndicat canadien de la fonction publique)	Michel Grenier (Syndicat de la fonction publique du Québec)
	Denis Leclerc (Centrale de l'enseignement du Québec)		Poste vacant

	Comité de réexamen pour le personnel non syndicable cotisant au RRE ou au RRF	Comité de réexamen pour les participants du RRPE	Comité de réexamen pour les participants du RRAPSC
Membres	Martine Nadeau (Secrétariat du Conseil du trésor)	Martine Nadeau (Secrétariat du Conseil du trésor)	Diane Olivier (CARRA)
	Pauline Rancourt (Secrétariat du Conseil du trésor)	Pauline Rancourt (Secrétariat du Conseil du trésor)	Réal Veilleux (Ministère de la Sécurité publique)
	Hélène Jolicœur (Fédération québécoise des directrices et directeurs d'établissements d'enseignement)	Hélène Jolicœur (Fédération québécoise des directrices et directeurs d'établissements d'enseignement)	Réjean Lagarde (Syndicat des agents de la paix en services correctionnels du Québec)
	Réjean Martel (Ministère de la Culture et des Communications)	Réjean Martel (Ministère de la Culture et des Communications)	Gaétan Roberge (Syndicat des agents de la paix en services correctionnels du Québec)
			Marcel Girard (Syndicat canadien de la fonction publique)
			Michel Prévost (Fraternité des cadres intermédiaires des agents de la paix)
Substituts	Hélène Bernier (Secrétariat du Conseil du trésor)	Hélène Bernier (Secrétariat du Conseil du trésor)	Claude Gagnon (CARRA)
	Michel Groulx (Secrétariat du Conseil du trésor)	Michel Groulx (Secrétariat du Conseil du trésor)	Jacques Dutil (Ministère de la Sécurité publique)
	Jean-Guy Bureau (Regroupement des associations de cadres en matière d'assurance et de retraite)	Jean-Guy Bureau (Regroupement des associations de cadres en matière d'assurance et de retraite)	Daniel Legault (Syndicat des agents de la paix en services correctionnels du Québec)
			Gilles Bergeron (Syndicat des agents de la paix en services correctionnels du Québec)
			Denis Turbide (Syndicat canadien de la fonction publique)
			Christine Desforges (Association des administrateurs des établissements de détention du Québec)

Tribunal administratif du Québec

Comité de réexamen du RREM
Diane Olivier (CARRA)
André Gagnon (Ministère des Affaires municipales)
Albert Lachance (Hôtel de ville de Pintendre)
Jean Gérin (Société Conseil Mercer ltée)